

## VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

cestovní kanceláře Thomas Cook s. r. o.  
k zájezdům pro obchodní rok 2018 - 2019

### ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Thomas Cook s.r.o. (dále jen „Podmínky“) jsou platné pro všechny zájezdy, spojené služby cestovního ruchu a jednotlivé služby cestovního ruchu, pořádané cestovní kanceláří Thomas Cook s. r. o., IČ: 257 73 283, se sídlem Praha 3, Vinohradská 2828/151, PSČ 130 00, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 68936 a tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy týkající se služby cestovního ruchu (dále jen „smlouva“), uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří Thomas Cook s.r.o. Tyto Podmínky se nevztahují na služby cestovního ruchu, které nepořádá cestovní kancelář Thomas Cook. s.r.o. Nedílnou součástí všeobecných smluvních podmínek jsou i Všeobecné informace a Důležité informace k odletům uveřejněné v katalogu nebo na webové stránce CK Thomas Cook s.r.o.

### I. SMLUVNÍ STRANY

Smluvními stranami jsou:

- cestovní kancelář Thomas Cook s.r.o., (dále jen „pořadatel“), která do smluvního vztahu se zákazníkem vstupuje prostřednictvím sítě vlastních nebo externích prodejních míst (obchodních zástupců) a
- zákazník, jímž se rozumí osoba, která smlouvu s pořadatelem uzavřela, ale i účastník zájezdu či příjemce jednotlivé služby, jež není smluvní stranou smlouvy, ale osobou v jejíž prospěch byla smlouva třetí osobou s pořadatelem uzavřena (dále jen „zákazník“).

### II. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran vyplývající z uzavřené smlouvy, a dále některé podmínky, za nichž pořadatel služby cestovního ruchu zákazníkům nabízí, prodává a poskytuje.

2. Službami cestovního ruchu se rozumí:

- zájezd,
- ubytování,
- doprava,
- pronájem automobilu či jiného motorového vozidla, nebo

e) jiná služba cestovního ruchu, která není součástí některé ze služeb uvedených v písmenech b) až d) a tvoří významnou část zájezdu.

3. Součástí smluvního vztahu založeného smlouvou nejsou služby cestovního ruchu, jež jsou doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část zájezdu, pokud nejsou výslovně specifikovány ve smlouvě, katalogu, popř. jiné nabídce jako součást služby. Součástí smluvního vztahu založeného smlouvou rovněž nejsou služby cestovního ruchu či jednotlivé služby, které jsou v katalogu popř. jiné nabídce uvedeny a specifikovány jako „doplňkové služby nebo informace“, nabízené třetí stranou k zájezdu (resp. jiné službě). V obou případech se jedná o negarantované doplňkové služby především zájezdu, které zákazníkovi nemusí být v deklarovaném rozsahu či vůbec poskytnuty, neboť nejsou předmětem smluvního vztahu (dále jen „fakultativní služby“). Na doplňkové služby, které jsou součástí zájezdu (např. Xbag, jídlo na palubě letadla, choose your room, choose your sunbed), se vztahují tyto Podmínky. Na doplňkové služby, které nejsou součástí zájezdu, lze uplatnit všeobecné obchodní podmínky příslušného poskytovatele doplňkových služeb. Obdobně se na doplňkové služby, které nejsou součástí zájezdu, nevztahuje cestovní pojištění včetně pojištění storna zájezdu.

4. Nevyplyvá-li z Podmínek, jiných smluvních podmínek pořadatele nebo charakteru poskytované služby cestovního ruchu jinak, pak se tyto Podmínky (vyjma konkrétně vyčleněných odstavců) vztahují na všechny druhy služeb cestovního ruchu pořádaných pořadatelem, tj. jak na zájezdy, tak i na spojené služby cestovního ruchu a služby, které nenaplní znaky zájezdu ani spojených služeb cestovního ruchu (služby, které nejsou zájezdem). Hovoří-li se dále o zájezdu, rozumí se jím podle okolností i jeho část, služba, která není zájezdem, nebo její část. Při poskytování služeb cestovního ruchu v rámci nabídky „Dynamic Packaging“ pod kódem YCZE (FlexiFly), HOTL, BETT kdy je zájezd sestaven na základě přání zákazníka pomocí tzv. systému „Packaging“, se uplatní zvláštní smluvní podmínky pro cenu zájezdu (cena je odvozena od vlastních tarifů jednotlivých provozovatelů (např. leteckých společností, hotelů, hotelových portálů tzv. bed banks) a pro

případ odstoupení od smlouvy (*storno zájezdu*) a výše odstupného (čl. IX. odst. 11. Podmínek). Ke službám Neckermann Golf Academy se vztahují specifické smluvní podmínky.

### III. VZNIK SMLOUVY

1. Smluvní vztah mezi pořadatelem a zákazníkem vzniká uzavřením smlouvy a jejím potvrzením pořadatelem. Smluvní strany mohou být při uzavírání smlouvy zastoupeny zmocněncem. Dokladem o uzavření smlouvy je písemné potvrzení o zájezdu vystavené pořadatelem (dále jen „potvrzení o zájezdu“). Písemný návrh smlouvy vykazující náležitosti potvrzení o zájezdu, podepsaný pouze pořadatelem, se považuje za potvrzení o zájezdu, nedojde-li k uzavření smlouvy v písemné formě. Hovoří-li se v těchto Podmínkách o smlouvě, rozumí se jí i potvrzení o zájezdu.

2. Údaje vymezující zájezd jsou specifikovány smlouvou, katalogem, aktuálním popisem služeb na webových stránkách [www.ckneckermann.cz](http://www.ckneckermann.cz) a těmito Podmínkami, popř. jinými smluvními podmínkami vztahujícími se k zájezdu.

3. Uzavřením smlouvy zákazník prohlašuje, že:

- zná všechny údaje vymezující zájezd,
- mu byl předán doklad o pojištění pořadatele proti úpadku,
- mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,
- mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
- mu byl předán kontakt na zástupce pořadatele,
- je oprávněn smlouvu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob; pokud zákazník uzavírá smlouvu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále, že souhlasí s účastní nezletilého na všech částech zájezdu,
- obdržel nebo zná příslušný obsah všech dokumentů vymezujících zájezd a že všechny smluvní podmínky uznává, rozumí jim a souhlasí s nimi.

4. Potvrzením smlouvy pořadatelem se pořadatel zavazuje poskytnout zákazníkovi zájezd v dohodnutém rozsahu a jakosti a v souladu se sjednanými podmínkami.

5. Uzavřením smlouvy zákazník souhlasí, aby v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, pořadatel shromažďoval a zpracovával osobní údaje zákazníka v rozsahu nezbytném pro poskytnutí sjednaného zájezdu a dále pro nabízení informací o dalších službách pořádaných nebo zprostředkovaných pořadatelem.

#### IV. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Pořadatel má právo na zaplacení ceny zájezdu před zahájením jeho poskytování, přičemž zákazník je povinen cenu zájezdu před začátkem jeho čerpání pořadateli zcela uhradit. Pokud zákazník uzavírá smlouvu za či ve prospěch třetích osob, odpovídá jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací. Pořadatel má právo podmínit poskytnutí zájezdu zákazníkovi úplným zaplacením jeho ceny. Při nezaplacení ceny zájezdu má pořadatel právo od smlouvy odstoupit; tím není dotčeno jeho právo na náhradu škody.

2. Zákazník je povinen při uzavření smlouvy uhradit pořadateli zálohu ve výši 50 % ceny zájezdu, pokud není stanoveno jinak. V případě prodeje produktů YCZE (Flexi Fly) je zákazník povinen uhradit pořadateli zálohu ve výši 50 % ceny. Dopltek ceny zájezdu je zákazník povinen uhradit nejpozději 35 dnů před zahájením zájezdu. V případě uzavření smlouvy ve lhůtě kratší než 35 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit celou cenu zájezdu již při jejím uzavření. Na každou provedenou hotovostní platbu zákazník obdrží doklad o zaplacení.

3. Za okamžik úhrady (celé/části) ceny zájezdu se považuje den převzetí hotovosti, uskutečnění platební transakce platební kartou, nebo připsání platby na bankovní účet pořadatele či zprostředkovatele.

4. 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 smlouvy, informuje pořadatel zákazníka o druhu dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout. Cena zájezdu zahrnuje všechny služby, které jsou uvedeny především ve smlouvě a katalogu. Pokud pořadatel z naléhavých a nepředvídaných důvodů po

zahájení zájezdu nebude schopen dodržet stanovený program zájezdu a poskytnout zákazníkovi dohodnuté služby, zajistí:

a) náhradní program a služby ve srovnatelné jakosti, pakliže to je v jeho možnostech, nebo

b) náhradní program a služby v nižší jakosti, přičemž zákazníkovi vyplatí rozdíl v ceně.

5. Pořadatel není oprávněn jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu uvedenou ve smlouvě.

6. Pořadatel zájezdu nabízí a prodává zpravidla v měně české koruny, je však oprávněn nabízet a prodávat je i v zahraniční měně, a to buď výhradně v jedné měně, nebo ve více měnách současně. V případě, že zájezd je nabízen a prodáván ve více měnách současně, má zákazník právo zvolit si, v jaké měně cenu zájezdu zaplatí. Vlivem změny měnových kurzů jednotlivých měn a vlivem preferencí pořadatele zájezd nabízet a prodávat v určité zahraniční měně, se cena zájezdu současně vyjádřená v různých měnách může při přepočtu na druhou z uváděných měn lišit; pro zákazníka pak platí kupní cena zájezdu uvedená v té měně, ve které zájezd zaplatí (hodlá zaplatit).

7. V případě, že zákazník zájezd zaplatil v jiné měně než české koruně, pak tam, kde tyto Podmínky předpokládají zaplacení jakékoli další platby zákazníkem v českých korunách, může zákazník tuto další platbu zaplatit v českých korunách, nebo v měně, ve které zájezd zaplatil, dle aktuálního kurzového přepočtu této stanoveného ČNB.

8. Pořadatel může podle zák. č. 284/2009 Sb., o platebním styku, v platném znění, podmínit uskutečnění platební transakce zákazníkem (zaplacení ceny zájezdu) zaplacením poplatku v přiměřené výši a odpovídajícím skutečným nákladům na uskutečnění takové transakce.

9. Podmínky služby Flexi opce je rezervovatelná maximálně 5 dní po potvrzení rezervace, nejpozději však 21 dní před odletem. Musí být rezervována pro všechny spolucestující osoby. Flexi opce zakoupená pouze na jednu osobu v rezervaci s více účastníky není platná. Zákazník, který řádně zakoupí Flexi opci pro všechny spolucestující může nejpozději 10 dní před odletem změnit svou rezervaci, aniž by uvedl důvod a to bez poplatků, které jsou uvedeny výše v obchodních podmínkách. Při změně

rezervace pomocí Flexi opce se počítají vždy aktuální ceny, platné v den, kdy změna proběhla. Cena nového zájezdu, po změně, nesmí být nižší než 90 % originální ceny (do výpočtu se nepočítají doplňkové služby nebo jiné, později dokoupené, služby). Při takové změně obdrží osoba uvedená na smlouvě o zájezdu rozdílovou částku zpět (maximálně tedy 10 % ze základní ceny zájezdu). Pokud je cena zájezdu po změně vyšší, osoba uvedená na smlouvě o zájezdu musí doplatit rozdíl. Zájezd může být změněn pouze na další letecký zájezd pořádaný CK Neckermann s charterovým letem v destinacích Bulharsko, Turecko, Řecko, Mallorca, nemůže být tedy změněn na jiný produkt jako například dovolenou vlastní dopravou, eurovíkend nebo letecký zájezd s příznakem FlexiFly (označovaný také kódem YCZE, HOTL, BETT). Rezervace může být změněna pouze na zájezd, který má v době změny dostatek volné kapacity. Změnou se rozumí změna alespoň jedné z následujících charakteristik zájezdu: datum odletu, doba trvání, cílová destinace, let, hotel. **Flexi opce může být použita pouze jednou** (i pokud je v rezervaci více spolucestujících se zakoupenou Flexi opcí). V případě změny zájezdu se podmínky pro Flexi opci aplikují pouze na hotel, let a transfer v cílové destinaci. Další případně dokoupené služby podléhají storno podmínkám letecké společnosti nebo případně dalších poskytovatelů těchto služeb a Flexi opce je tedy nepokrývá. Tyto služby také nejsou zahrnuty do kalkulace minima 90 % z ceny původního zájezdu, který může nový, změněný, zájezd mít. Změny v rámci Flexi opce mohou být učiněny pouze od pondělí do pátku během provozní doby přes naše callcentrum, servis centrum, pobočky CK Neckermann nebo přes některého z provizních partnerů. CK Neckermann si vyhrazuje právo kdykoliv změnit podmínky Flexi opce, nemůže však ovlivnit již existující rezervace flexi opce. V případě storna zájezdu se aplikují standardní storno podmínky (Flexi opce zde nehraje žádnou roli). U skupin je Flexi opce rezervovatelná pouze pro skupiny o maximálně 16 lidech.

10. Podmínky akce snižená záloha pro zájezdy z katalogu Autem Evropou, Lyžování a relax a Léto u moře. V případě, že se na vybraný zájezd vztahuje akce „snižená záloha“, je zákazník povinen uhradit stanovenou zálohu při uzavření

smlouvy, doplatek do výše 50% z ceny zájezdu nejpozději do 31.8.2018 a zbývajících 50% nejpozději měsíc před odletem / odjezdem. Tato akce platí pro rezervace do 31.8.2018 pokud nebude stanoveno jinak. Pokud si zákazník sjedná cestovní pojištění ERV přes cestovní kancelář, je nutné jej plně uhradit při rezervaci zájezdu pro každého z účastníků zájezdu. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo kdykoliv tuto akci změnit či pozastavit.

## V. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. Zákazník má právo zejména:

- vyžadovat řádné poskytnutí sjednaného a zaplaceného zájezdu,
- vyžadovat od pořadatele informace o všech skutečnostech, které jsou mu známy a dotýkají se smluvně sjednaných služeb,
- být seznámen s případnými změnami v programu a rozsahu zájezdu a jeho ceně,
- kdykoliv před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy za podmínek stanovených v čl. IX. Podmínek,
- na reklamaci vad a její včasné vyřízení v souladu s ustanovením čl. X. Podmínek,
- u zájezdu pořadateli písemně oznámit, že místo něj se zájezdu zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení; oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka s úředně ověřeným podpisem, že souhlasí s již uzavřenou smlouvou a že splňuje podmínky účasti na zájezdu, pokud jsou takové podmínky stanoveny ve smlouvě či katalogu; dnem doručení řádného oznámení pořadateli se nový zákazník stává zákazníkem namísto původního zákazníka. Oznámení je včasné, je-li pořadateli doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu, pokud se smluvní strany nedohodnou na kratší lhůtě. Nový i původní zákazník jsou vůči pořadateli zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu a k úhradě nákladů, které pořadateli v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou. V případě, že zákazník musí pro účast na zájezdu splňovat specifické podmínky, musí tyto specifické podmínky splňovat i nový zákazník (tento odstavec se nevztahuje na služby, které nejsou zájezdem). Zákazník bere na vědomí, že výše uvedené se neuplatní v případě poskytování zájezdů v rámci nabídky „Dynamic Packaging“ pod kódem YCZE (FlexiFly), HOTL a BETT, kdy se na možnosti změn termínu cesty, cíle cesty, způsobu dopravy a odletového letiště použijí podmínky leteckých společností

pro příslušné tarify a dalších poskytovatelů jednotlivých služeb cestovního ruchu. Smluvní strany tímto pro vyloučení pochybností vylučují použití ustanovení § 2532 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, o postoupení smlouvy pro smlouvy, jejichž předmětem je poskytnutí zájezdu z nabídky „Dynamic Packaging“ pod kódem YCZE (FlexiFly), HOTL a BETT. Pokud má zákazník sjednáno cestovní pojištění dle článku XIII, bere na vědomí, že cestovní pojištění nelze postoupit na nového zákazníka a tento si případně musí sjednat cestovní pojištění sám (včetně pojištění storna zájezdu).

g) u zájezdu nejpozději do 7 dnů před jeho zahájením na poskytnutí dalších podrobných a pro zákazníka důležitých údajů o zájezdu, které jsou pořadateli známy, nejsou-li již obsaženy ve smlouvě nebo katalogu, který byl zákazníkovi předán (tento odstavec se nevztahuje na služby, které nejsou zájezdem),

h) na ochranu osobních údajů a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy, příp. dalších dokumentů, před nepovolanými osobami.

2. Zákazník je povinen zejména:

- uhradit pořadateli sjednanou cenu zájezdu podle podmínek uvedených v čl. IV. Podmínek,
- poskytnout pořadateli součinnost nezbytnou k řádnému poskytnutí zájezdu, především pravdivě a úplně uvést údaje nezbytné pro uzavření smlouvy, včetně oznámení jakýchkoliv následných změn takových údajů, a předložit další doklady (žádosti o udělení víz, fotografie apod.) podle oprávněných požadavků pořadatele, nezbytných pro řádné poskytnutí zájezdu,
- řídít se informačními materiály k zájezdu, které upřesňují konkrétní podmínky poskytnutí zájezdu či jeho jednotlivé služby, a ústními pokyny průvodce či stálého zástupce pořadatele v místě poskytování zájezdu; dodržovat právní předpisy platné v zemi pobytu, včetně přepravních a ubytovacích řádů a pokynů dopravců a ubytovatelů,
- včas nahlásit pořadateli účast cizích státních příslušníků na zájezdu,
- zajistit u účastníků zájezdu mladších 15ti let doprovod a dohled dospělé osoby, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje a předložit pořadateli souhlas zákonného zástupce,
- předložit pořadateli souhlas zákonného zástupce v případě, že účastníkem zájezdu

/zákazníkem bude osoba ve věku 15-18 let, přičemž služby bude čerpat bez doprovodu a dohledu zákonného zástupce,

- g) bez zbytečného odkladu sdělovat pořadateli své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu zájezdu,
- h) převzít od pořadatele doklady potřebné pro poskytnutí zájezdu a dostavit se ve stanoveném čase na místo jeho zahájení (odjezdu, odletu apod.) se všemi požadovanými doklady,
- i) mít při sobě všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu, včetně zemí tranzitních (zejm. platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je vyžadováno), příslušníci jiného státu než ČR jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si obstarat, veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník,
- j) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou takové povinnosti stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy,
- k) v případě odstoupení od smlouvy oznámit pořadateli své odstoupení způsobem uvedeným v čl. IX. Podmínek.

## VI. PRÁVA A POVINNOSTI POŘADATELE

1. K právům a povinnostem zákazníka uvedeným v čl. V. Podmínek se vztahují odpovídající povinnosti a práva pořadatele.

2. Pořadatel je povinen řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se zájezdu, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou pořadateli známy.

3. Pořadatel není povinen poskytnout zákazníkovi plnění, jehož cenu zákazník pořadateli nezaplátil před zahájením jeho poskytování, nebo plnění, jež je nad rámec služeb vyplývajících ze smlouvy.

4. U zájezdu pořadatel zákazníkovi poskytne nejpozději do 7 dnů před jeho zahájením další podrobné a pro zákazníka důležité údaje o zájezdu, které jsou pořadateli známy, nejsou-li již obsaženy ve smlouvě nebo katalogu, který byl zákazníkovi předán (tento odstavec se nevztahuje na služby, které nejsou zájezdem).

## VII. ZRUŠENÍ A ZMĚNA SMLOUVY POŘADATELEM PŘED ZAHÁJENÍM ZÁJEZDU

1. Pořadatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, pokud:

a) počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnižší počet určený ve smlouvě a pořadatel oznámil zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě určené ve smlouvě, která nesmí být kratší než:

- i) dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní,
- ii) sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní,
- iii) čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny, nebo

b) mu v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámil zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

Pořadatel v těchto případech vrátí zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd, nevzniká mu však vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

2. Pořadatel může změnit podmínky zájezdu, pokud se jedná o nevýznamnou změnu o které zákazníka informuje v textové podobě. Nutí-li vnější okolnosti pořadatele podstatně změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu (náležitosti uvedené v § 2527 písm. a) občanského zákoníku) nebo nemůže-li splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijal, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy, kterou může zákazník přijmout, nebo může od smlouvy odstoupit, aniž by musel hradit odstupné. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou smlouvy souhlasí; v takovém případě je zákazník povinen do 5 dnů od uplynutí uvedené lhůty, nejpozději však do zahájení zájezdu uhradit pořadateli případný doplatek vzniklý rozdílem v ceně změněného zájezdu. Nezaplatí-li zákazník pořadateli doplatek řádně a včas, má pořadatel právo od smlouvy odstoupit; tím není dotčeno jeho právo na náhradu škody. Rozdíl v ceně zájezdu před a po jeho změně pořadatel zákazníkovi vyplatí bez zbytečného odkladu.

3. U zájezdů je první a poslední den zpravidla určen především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a tyto dny tak nejsou považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. Samotná doprava může z hlediska délky svého trvání částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího, resp. předcházejícího. V tomto smyslu proto

nelze uplatňovat odpovědnost pořadatele za vady zájezdu z důvodu zkrácení plnohodnotného rekreačního pobytu.

4. Změny, které nejsou změnou podmínek smlouvy a drobné odchylky od charakteru a jakosti jednotlivých služeb tvořících zájezd, jsou v nezbytných případech přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, přepravní společnosti, typu dopravního prostředku, trasy a termínu přepravy, event. programu během poznávacího výletu, časové vymezení stravování, dobu programu all-inclusive či jeho obsah, nebo další služby, které tvoří významnou část zájezdu. V případě nutnosti překnihování hotelu může být zákazník ubytován v jiném hotelu, a to stejné nebo vyšší kategorie; k překnihování hotelu může dojít i pro část pobytu. V případě, že pořadatel zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči pořadateli vyloučeny.

5. Z povahy poskytovaných služeb nelze zcela vyloučit možnost zpoždění dopravy, zejm. z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, přetížení vzdušných koridorů, stávek či jiných zásahů vyšší moci. Cestující by měl při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů, apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění poskytované služby. Pořadatel neodpovídá za škody, které zákazníkovi mohou vzniknout v důsledku pozdního poskytnutí služby. V případě zpoždění zákazníkovi nevzniká právo na odstoupení od smlouvy.

6. Za zrušení nebo změnu zájezdu se nepovažuje skutečnost, kdy zákazníkovi nebyly v deklarovaném rozsahu či vůbec poskytnuty fakultativní služby (čl. II. odst. 3. Podmínek).

## VIII. ZMĚNA SMLOUVY ZÁKAZNÍKEM

1. Zákazník má právo požádat pořadatele o provedení změny (obsahu) zájezdu před jeho zahájením, pořadatel však může podmínit uskutečnění změny zájezdu zaplacením jednorázového poplatku účtovaného nad rámec ceny zájezdu. Poplatek je splatný při provedení změny. Poplatek představuje paušalizovanou náhradu nákladů pořadatele za provedení zákazníkem požadované změny. Zákazník má právo požádat o poskytnutí služby „Změna termínu zájezdu nejpozději 10 dní před odletem“, při splnění podmínek uvedených podle článku IX. odst. 10, to

neplatí pro zájezdy z nabídky Club Med. Pro zájezdy z nabídky „Dynamic Packaging“ pod kódem YCZE (FlexiFly), HOTEL a BETT se možnost provedení změn řídí podmínkami a dostupnou kapacitou jednotlivých poskytovatelů služeb cestovního ruchu, zejména leteckých společností nebo hotelových portálů. Zákazník bere na vědomí, že některé služby poskytované v rámci zájezdů z uvedené nabídky nelze překnihovat nebo stornovat. O konkrétním tarifu pro leteckou přepravu bude zákazník pořadatelem informován při uzavření smlouvy.

2. Při změně typu nebo druhu zájezdu, termínu, destinace, ubytování, odletu apod. (vyjma zájezdů z nabídky „Dynamic Packaging“ pod kódem YCZE (FlexiFly), HOTEL a BETT):

a) ve lhůtě 35 a více dnů před zahájením zájezdu činí poplatek 500 Kč/os. za provedení každé takové změny, u zájezdů s vlastní dopravou, kde je cena zájezdu účtována za ubytovací jednotku činí poplatek 500 Kč/jednotka, při dodatečné rezervaci dalších účastníků zájezdu v jednotce činí poplatek 300 Kč/os. za provedení každé takové změny,

b) ve lhůtě méně jak 35 dnů před zahájením zájezdu odpovídá výše poplatku výši odstupného podle čl. IX. Podmínek.

3. Při změně jména a jiných osobních údajů (vč. adresy) zákazníka činí poplatek 500 Kč/os. Změna přijetí zákazníka z důvodu uzavření / zániku manželství (partnerství) v době po uzavření cestovní smlouvy není zplatněna tehdy, bude-li doložena úředním dokladem. Toto ustanovení se nevztahuje na zájezdy z nabídky „Dynamic Packaging“ pod kódem YCZE (FlexiFly), HOTEL, BETT u kterých změny podléhají podmínkám leteckých společností a zvoleným tarifům případně podmínkám hotelových portálů. V případě změny cestujícího / změny jména budou vyčísleny k úhradě příslušným provozovatelem určené dodatečné náklady a poplatek pořadatele ve výši 500 Kč/os. za provedení každé změny.

Při změně jména a jiných osobních údajů (vč. adresy) u zájezdů pod označením BETT více jak 35 dní před nástupem na zájezd činí poplatek 1.000,-Kč/os., maximálně je však možno změnit jména cestujících pouze u poloviny osob uvedených na cestovní smlouvě. V době kratší jak 35 dní (včetně) před nástupem zájezdu není

možné provádět změny, nadále se řídí storno podmínkami.

U zájezdů s katalogovým označením BETT nejsou přípustné žádné další změny jako např. změna termínu, hotelu, stravování apod. 4. Při postoupení smlouvy podle čl. V. odst. 1. písm. f) Podmínek na nového zákazníka činí poplatek 500 Kč/os. za provedení takové změny, u zájezdů s vlastní dopravou 300 Kč/os. Toto ustanovení se nevztahuje se na zájezdy z nabídky „Dynamic Packaging“ pod kódem YCZE (FlexiFly), HOTEL, BETT u kterých změny podléhají podmínkám leteckých společností a zvoleným tarifům případně podmínkám hotelových portálů.

5. U některých, především zahraničních leteckých společností, které pro pořadatele v rámci zájezdu zajišťují dopravu, není možné měnit osobní údaje účastníka zájezdu v době 7 a méně dnů před zahájením zájezdu, případně takové změny mohou být zpoplatněny vyšším poplatkem vycházejícím ze smluvních podmínek přepravce. V případě linkového letu je nahlášení nastoupení náhradní osoby možné nejpozději 5 dnů před odletem, po této lhůtě výše poplatku odpovídá výši odstupného podle čl. IX. Podmínek. Toto ustanovení se nevztahuje se na zájezdy z nabídky „Dynamic Packaging“ pod kódem YCZE (FlexiFly), HOTEL, BETT u kterých změny podléhají podmínkám leteckých společností a zvoleným tarifům případně podmínkám hotelových portálů.

6. Nenastoupení zákazníka k zahájení zájezdu (nevyužití zájezdu, případně nenastoupení některého z více účastníků zájezdu) nezbavuje zákazníka povinnosti zaplatit pořadateli celou kupní cenu zájezdu. Byl-li zájezd určen pro dvě a více osob se společným ubytováním (vícelůžkový pokoj), pak v případě, kdy na místo odstoupivšího účastníka zájezdu nenastoupí náhradní účastník, má pořadatel právo ubytovat zůstávajícího účastníka/y zájezdu dle možnosti a aktuální obsazenosti hotelu jiným způsobem odpovídajícím sjednané jakosti a skutečnému počtu účastníků, s tím, že pořadatel zákazníkovi vrátí rozdíl v ceně zájezdu před a po jeho změně.

7. Při změně zájezdu po jeho zahájení zaplatí zákazník pořadateli poplatek 500 Kč/os.:

a) v případě rekombinace účastníků během dovolené (výměna osob v rezervaci v době trvání zájezdu),

b) v případě změny termínu odletu ze zájezdu.

8. Při ztrátě cestovních podkladů zaplatí zákazník pořadateli poplatek 33 € za vystavení jejich duplikátů.

9. Vyjma změn uvedených v čl. VIII. odst. 3. a 4. Podmínek nemá zákazník na provedení změny právní nárok.

## **IX. Odstoupení od smlouvy a odstupné**

1. Zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy kdykoliv odstoupit:

a) bez udání důvodu,

b) v případě změny smlouvy pořadatelem podle čl. IV odst. 5 nebo čl. VII odst. 2. Podmínek,

c) porušil-li pořadatel svou povinnost.

2. Pořadatel může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit pouze z důvodů:

a) zrušení zájezdu,

b) nezaplatí-li zákazník řádně a včas cenu zájezdu,

c) porušil-li zákazník svou povinnost.

3. Pořadatel je oprávněn v průběhu zájezdu od smlouvy odstoupit a zákazníka ze zájezdu vyloučit v případě, že zákazník hrubě porušil právní předpisy České republiky, nebo právní předpisy státu, na jehož území se zájezd poskytuje, anebo tehdy, narušil-li zákazník svým úmyslným jednáním závažným způsobem pokojný průběh zájezdu.

4. Oznámení o odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemně a oznámeno druhé smluvní straně (pro zákazníka např. osobním předáním v provozovně pořadatele anebo v provozovně zprostředkovatele, zasláním poštou na adresu sídla pořadatele, elektronicky – se zaručeným elektronickým podpisem). Oznámení musí obsahovat dostatečnou identifikaci smlouvy, od které se odstupuje. Účinky odstoupení nastávají okamžikem jeho doručení druhé smluvní straně.

5. Odstoupí-li od smlouvy zákazník z jiného důvodu, než je uveden v čl. IX odst. 6, zaplatí pořadateli odstupné; stejné odstupné zákazník zaplatí, odstoupí-li od smlouvy pořadatel pro porušení povinnosti zákazníka (uplatní se pro všechny zájezdy pořádané pořadatelem včetně zájezdů označených BETT, vyjma zájezdů z nabídky „Dynamic Packaging“ pod kódem YCZE (FlexiFly), HOTEL, pro které se použijí podmínky v bodě 11 tohoto článku Podmínek níže).

a) 10 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení 35 a více dní před zahájením zájezdu, vždy však nejméně 1.000 Kč,

b) 25 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení 34.–25. den před zahájením zájezdu, vždy však nejméně 1.000 Kč,

c) 50 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení 24.–15. den před zahájením zájezdu, vždy však nejméně 1.000 Kč,

d) 75 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení 14.–7. den před zahájením zájezdu, vždy však nejméně 1.000 Kč,

e) 90 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení 6.–4. den před zahájením zájezdu, vždy však nejméně 1.000 Kč,

f) 100 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení 3 a méně dnů před zahájením zájezdu, vždy však nejméně 1.000 Kč,

g) 100 % z celkové ceny uzavřeného cestovního pojištění.

6. Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit pořadateli odstupné podle čl. IX v těchto případech:

a) vnější okolnosti nutí pořadatele podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;

b) pořadatel nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijal;

c) 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;

d) pořadatel odstoupil poté co zrušil zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků;

e) pořadatel odstoupil poté co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

7. Nenastoupí-li zákazník k zahájení zájezdu (nevyužije-li zájezd) bez předchozího odstoupení od smlouvy, nebo nesplní-li podmínky účasti na zájezdu, aby se jej mohl řádně zúčastnit (zejm. podmínky uvedené v čl. V. Podmínek), nezaniká tím jeho povinnost uhradit pořadateli celou cenu zájezdu.

8. Pořadatel je oprávněn započíst svůj nárok na zaplacení odstupného zákazníkovi oproti nároku zákazníka na vrácení ceny zájezdu pořadatelem při odstoupení od smlouvy; případný přeplatek pořadatel zákazníkovi bez zbytečného odkladu (nejpozději však do 14 kalendářních dnů) vrátí, případný

nedoplatek zákazník pořadateli bez zbytečného odkladu doplatí.

9. Pro účely výpočtu odstupného se započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy (doručení); nezapočítává se naopak den odjezdu, odletu či nástupu na příslušný zájezd.

10. Službu „Bezplatná změna zájezdu 10 dní před odletem“ může pořadatel poskytnout pouze za předpokladu, že je to za dané situace možné (zejména s ohledem na dostupnost dopravních a ubytovacích kapacit). Každý požadavek je posuzován individuálně, přičemž základní podmínkou je, že bude zachován stejný počet cestujících, délka pobytu, minimálně stejná částka zájezdu jako u původní rezervace a min. stejná kategorie hotelu. Cena zájezdu je počítána dle aktuálního ceníku, nelze měnit za nabídky last minute nebo jiné cenové akce. Zároveň nelze uplatnit případné akce z původní rezervace (sleva za včasnou rezervaci, dítě zdarma, bonus, superbonus aj.). Nezbytnou podmínkou pro uplatnění této služby je zprostředkování cestovního pojištění od EVR Pojišťovny prostřednictvím pořadatele zájezdu pro všechny účastníky zájezdu.

11. Odstoupí-li zákazník od smlouvy ohledně zájezdu z nabídky „Dynamic Packaging“ pod kódem YCZE (FlexiFly), HOTL z jiného důvodu, než je uveden v čl. IX odst. 6, zaplatí pořadateli odstupné; stejné odstupné zákazník zaplatí, odstoupí-li od smlouvy pořadatel pro porušení povinnosti zákazníka:

- a) 55 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení 42 a více dní před zahájením zájezdu, vždy však nejméně 1000 Kč,
- b) 60 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení 41.–30. den před zahájením zájezdu, vždy však nejméně 1000 Kč,
- c) 65 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení 29.–22. den před zahájením zájezdu, vždy však nejméně 1000 Kč,
- d) 70 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení 21.–15. den před zahájením zájezdu, vždy však nejméně 1000 Kč,
- e) 80 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení 14.–7. den před zahájením zájezdu, vždy však nejméně 1000 Kč,
- f) 85 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení 6.–3. den před zahájením zájezdu, vždy však nejméně 1000 Kč,
- g) 100 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení 2 a méně dnů před zahájením zájezdu, vždy však nejméně 1000 Kč,

4) 100 % z celkové ceny uzavřeného cestovního pojištění.

12. V případě částečného zrušení zájezdu, které bude mít za následek změnu v obsazenosti nebo typu pokoje, je zákazník povinen doplatit rozdíl v ceně dle aktuální nabídky (např. pokud cestují 2 dospělí s 1 dítětem, 1 dospělý stornuje, dítě se musí přesunout na druhé lůžko a musí tedy uhradit cenu jako dospělá osoba. Nebo pokud se jedná o ubytování v apartmánu, kde je cena za jednotku rozpočítána dle obsazenosti, přičemž část cestujících zájezd zruší, bude cena zbývajícím cestujícím poměrově navýšena na základě obsazenosti po stornování osoby/osob.).

## X. REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Pořadatel odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesázích. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou.

2. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout pořadateli bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže pořadatel 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, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.

3. Pořadatel 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 pořadatel vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy bez zaplacení odstupného.

4. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne pořadatel bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána v smlouvě, 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 smlouva, poskytne pořadatel zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je pořadatel povinen, 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. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu s smlouvou, nese pořadatel náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. Pořadatel se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.

5. Práva z odpovědnosti za vady (dále jen „reklamací“) zájezdu pořádaného pořadatelem má zákazník právo uplatnit v kterékoli provozovně (oficiální pobočce) pořadatele, v místě jeho sídla, nebo u osoby, která za pořadatele zprostředkovala uzavření smlouvy; není-li stanoveno jinak, pak u jiné osoby či v jiném místě reklamaci uplatnit nelze. Pořadatelův delegát není oprávněn uznávat jakékoli nároky. Jinde, zejm. v místě poskytování zájezdu, u delegáta, průvodce nebo jiné osoby pověřené pořadatelem výkonem činnosti při poskytování zájezdu, lze uplatnit či vznést stížnost na kvalitu či rozsah zájezdu (dále jen „stížnost“); stížnost však není řádným uplatněním reklamací ve smyslu předchozí věty.

6. Práva zákazníka z odpovědnosti pořadatele za vady zájezdu, ani oprávnění k podání stížnosti se nevztahují na fakultativní služby podle čl. II. odst. 3. Podmínky, které mohou být poskytovány současně se zájezdem, neboť na jejich poskytnutí není právní nárok a netvoří předmět smlouvy.

7. Zákazník je povinen reklamaci uplatnit vážně, určitě, srozumitelně a včas. Stejným způsobem je zákazník oprávněn uplatnit stížnost, a to zpravidla tak, aby náprava ve vytýkaném nedostatku mohla být sjednána ještě v době poskytování zájezdu. K vyřízení reklamací nebo

stížnosti je zákazník povinen poskytnout pořadateli nezbytnou součinnost.

8. Reklamační může být uplatněna ústně, nebo písemně. O ústně uplatněné reklamaci vydá pořadatel zákazníkovi písemné potvrzení. Potvrzení o přijetí reklamační bude obsahovat údaje o tom, kdy byla reklamační přijata, co je jejím obsahem a jak má být vada zájezdu odstraněna. O způsobu vyřízení reklamační pořadatel vydá zákazníkovi písemné potvrzení.

9. Pořadatel (pověřený pracovník) rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu reklamované služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamační musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se pořadatel se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Uplatní-li zákazník reklamaci u zprostředkovatele, u kterého reklamovaný zájezd zakoupil, pak uvedená lhůta k vyřízení reklamační běží až od okamžiku, kdy se pořadatel o uplatnění reklamační dozvěděl.

10. Dojde-li během letu k ztrátě nebo poškození zavazadla, je zákazník povinen ihned po příletu (na letišti) zajistit u letecké společnosti, uskutečňující přepravu, vyhotovení záznamu o škodě (P.I.R.). Podle přepravních podmínek leteckých společností je záznam o škodě zpravidla nezbytnou podmínkou pro následně uplatnění nároků na náhradu škody za ztrátu či poškození zavazadla.

11. U zájezdů s vlastní dopravou se reklamační a stížnost uplatňují telefonicky na SOS lince pořadatele uvedené v cestovních podkladech; nedodržením tohoto postupu se zákazník vystavuje nebezpečí, že reklamační uplatněná po návratu ze zájezdu může být zamítnuta pro nemožnost prokázání zákazníkova tvrzení o existenci vady.

12. V případě, že zákazník vytkne vady zájezdu pořadateli v místě zájezdu (např. vůči delegátovi v rámci stížnosti), pak zákazník a pořadatel sepiší protokol o reklamaci (dále jen „protokol“). S ohledem na charakter v protokolu vytýkaných vad zájezdu je pořadatel oprávněn nabídnout klientovi v místě zájezdu kompenzaci za klientem v protokolu vytčené vady zájezdu. Specifikaci nabídnuté kompenzace uvede pořadatel písemně v protokolu. V případě, že zákazník

v protokolu písemně akceptuje pořadatelem takto nabídnutou kompenzaci, pak zákazník výslovně souhlasí s tím, že veškeré jeho nároky plynoucí z vad zájezdu vytčených v protokolu včetně s tím spojené možné ztráty radosti z dovolené, vzniklé újmy a jakýchkoliv jeho dalších možných práv a nároků s tím souvisejících jsou kompenzací zcela uspokojeny a zanikají. Omezení delegáta pořadatele podle odst. 5 tohoto článku Podmínek se pro účely nabídky a poskytnutí kompenzace zákazníkovi podle tohoto článku Podmínek neuplatní. Pro jakýkoliv úkon delegáta podle tohoto odstavce je však potřeba předchozí výslovný souhlas pořadatele.

## XI. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

1. Zákazník je povinen počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví, majetku, přírodě a životním prostředí. Zákazník je povinen, v rámci zákonných ustanovení, učinit vše pro to, aby předcházel vzniku škody, případně vzniklou škodu udržoval v co nejmenším rozsahu a nebo aby přispěl k jejímu odstranění.

2. Náhradu škody vzniklou z porušení smlouvy pořadatelem není pořadatel povinen hradit nad částku přesahující příslušné limity v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je Česká republika vázána.

3. V letecké přepravě je odpovědnost za škodu omezena na výši stanovenou Varšavskou úmlouvou ve znění Protokolu k ní přijatých a Montrealskou úmlouvou:

a) v případě smrti nebo zranění cestujícího se odpovědnosti za škody do výše 100 000 SDR nelze zprostit; škody nad 100 000 SDR se lze zprostit, prokáže-li se, že ke škodě nedošlo nedbalostí nebo jiným chybným jednáním ani opomenutím dopravce, jeho zaměstnanců nebo zprostředkovatelů, nebo že vznikly pouze v důsledku nedbalosti nebo jiného chybného jednání či opomenutí třetí osoby;

b) výše škody při zpoždění při přepravě cestujícího je omezena částkou 4 150 SDR, kromě případů, kdy dopravce učinil veškerá přiměřená opatření, aby ke škodě nedošlo, nebo kdy nebylo možné taková opatření učinit;

c) výše škody při zpoždění při přepravě zapsaných zavazadel je omezena částkou 1 000 SDR, kromě případů, kdy dopravce učinil veškerá přiměřená opatření, aby ke škodě nedošlo, nebo kdy nebylo možné

taková opatření učinit;

d) výše škody při zničení, ztrátě nebo poškození zapsaných nebo nezapsaných zavazadel dohromady je omezena částkou 1 000 SDR na jednoho cestujícího s výjimkou běžného opotřebení a případů, kdy je zavazadlo cestujícího již před začátkem cesty poškozené nebo vadné.

(SDR - Special Drawing Rights - zvláštní práva čerpání – měnová a účetní jednotka užívaná v rámci Mezinárodního měnového fondu).

4. Pro náhradu škody, jakož i pro jakékoli jiné spory vznikající z této smlouvy se aplikuje právní řád České republiky.

## XII. POVINNÉ POJIŠTĚNÍ POŘADATELE

1. Pořadatel je řádně pojištěn pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb., o podnikání v cestovním ruchu, u pojišťovny UNIQUA pojišťovna a.s., Evropská 136/810, 160 00 Praha 6, IČO 492 404 80, <https://www.uniqua.cz/>, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení podle tohoto zákona.

2. Podrobnosti a aktuální údaje o platném pojištění pořadatele jsou uvedeny na webových stránkách [www.ckneckermann.cz](http://www.ckneckermann.cz), informace jsou rovněž k dispozici ve všech provozovnách (oficiálních pobočkách) pořadatele. Doklad o pojištění pořadatele zákazník obdrží při uzavření smlouvy.

## XIII. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ ZÁKAZNÍKA

1. Zájezd nezahrnuje cestovní pojištění zákazníka ani žádného účastníka zájezdu.

2. Pořadatel doporučuje zákazníkovi, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze smlouvy (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednal odpovídající pojištění. K zájezdům pořadatel zprostředkovává nabídku uzavření cestovního s ERV pojišťovnou, a.s. které lze vedle zájezdu sjednat nejpozději do dne úhrady celé ceny zájezdu. Pořadatel je pouze zprostředkovatelem při uzavření pojistné smlouvy, v případě nároků ze škodné události je zákazník povinen obrátit se přímo na pojistitele.

## XIV. DALŠÍ SMLUVNÍ UJEDNÁNÍ A PROHLÁŠENÍ

1. Trilůžkové pokoje – jedná se zpravidla o dvoulůžkové pokoje s přistýlkou, přičemž

se může jednat o pohovku na spaní nebo rozkládací lůžko/lehátko/křeslo, gauč nebo palandu. Přistýlka může být menší a užší, než je standardní lůžko. Přidáním přistýlky do pokoje se obvykle zmenší volný prostor v místnosti.

2. Fotografie použité v propagačních materiálech mohou být ilustrativní (zejm. fotografie označené jako vizualizace, fotografie ubytovacích zařízení, pokojů a jejich vybavení atd.) a nemusejí zcela odpovídat skutečným parametrům zájezdu vymezeného v propagačním materiálu; na základě vyobrazení fotografií se nelze na pořadatelé domáhat žádných nároků.

3. Vzdálenosti od moře uváděné v katalogích/popiscích jsou pouze orientační, měřené vzdušnou čarou. Námi uvedená vzdálenost k moři/pláži je vždy od nejbližšího objektu daného zařízení, kdy nejbližší část se pak může lišit až řádově ve stovkách metrů.

4. Kategorizace ubytovacích zařízení uvedená v katalogu, na webových stránkách [www.cckneckermann.cz](http://www.cckneckermann.cz), v dalších propagačních materiálech a ve smlouvě vyjadřuje hodnocení kvality a úroveň ubytování podle úsudku pořadatele, přičemž nemusí odpovídat standardní kategorizaci ubytovacího zařízení vyjádřené počtem hvězd; z rozdílnosti kategorizací se nelze na pořadatelé domáhat žádných nároků.

5. V některých destinacích a oblastech může na zákazníkově být požadováno zaplacení místního poplatku (např. tzv. lázeňská taxa za každý den pobytu). O zavedení místního poplatku a jeho výši rozhodují nezávisle na vůli pořadatele správní úřady v místě poskytování služby. Výše poplatku uvedená v propagačním materiálu je platná v době jeho vydání a může se změnit.

6. Pořadatel tímto informuje zákazníka o možnosti on-line mimosoudního řešení sporu mezi zákazníkem a pořadatelem týkajícím se služeb prodáváných pořadatelem prostřednictvím jeho e-shopu. Řešení takového sporu je možné prostřednictvím domény <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

7. Pořadatel tímto informuje zákazníka o možnosti mimosoudního řešení sporu mezi zákazníkem a pořadatelem týkajícím se služeb prodáváných pořadatelem. Věcně příslušným subjektem k projednání takového sporu je Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

8. Povaha některých aktivit, kterých se rozhodnete během vaší dovolené účastnit, může s sebou nést určitý stupeň rizika. Samo prostředí může být často nebezpečné. Zejména aktivity jako jsou vodní sporty, užívání vodních skluzavek či tobogánů, jízda na sáních a další, mohou s sebou nést nebezpečí úrazu nebo smrti. Podpisem smlouvy přijímáte všechna rizika spojená s aktivitami, kterých se rozhodnete účastnit. Vždy vám však my nebo naši dodavatelé poskytnou bezpečnostní informace nebo instrukce, kterým byste měli věnovat maximální pozornost pro minimalizaci těchto rizik. Pokud se vy nebo někdo z vašich spolucestujících z jakýchkoliv důvodů necítíte na to, že se můžete chystaných aktivit bez obav účastnit, měli byste ihned informovat zodpovědnou osobu (instruktura, průvodce,). Nejste nijak vázáni k tomu, že se musíte účastnit všech aktivit, které jsou součástí vašeho zakoupeného zájezdu. Vždy si ověřte, že máte platné cestovní pojištění pro všechny aktivity, kterých se plánujete během vaší dovolené účastnit.

9. Pořadatel k zájezdům z katalogu Lyžování a relax nabízí možnost dokoupení skipasů, respektive voucherů, které je nutné v cílové destinaci vyměnit za lyžařské skipasy. Rezervace je nutná nejpозději 14 dní před pobytem, rezervace je fixní. Pro rezervaci skipasu je nutné vytvořit samostatnou smlouvu, na kterou se nevztahují standardní storno poplatky, případně storno skipasů je ve výši 100%. Pojištění ERV se na skipas nevztahuje, je možné sjednat pojištění Uniqa D5S+ od pojišťovny Uniqa v ceně 14,-Kč / den.

## **XV. ZÁRUKA 24 HODIN**

1. Tato záruka se týká zájezdů pořádaných Cestovní kanceláří Neckermann, které mají délku pobytu min. 7 nocí a vyobrazené logo Přidaná hodnota u hotelového popisku.

2. Náš popis ubytování je:

\* písemný popis, který je v době rezervace vašeho zájezdu aktuální na naší webové stránce (popisek v našem katalogu je aktuální v době jeho vydání); a  
\* jakákoli aktualizovaná informace/korektura katalogu či webové stránky ohledně popisu ubytování, kterou vám předáme před vaším odletem.

3. V případě, že odlišnost ubytovacího zařízení od našeho popisu ubytování je způsobena vnějšími vlivy, které nejsou

v naší ani hoteliérově moci (např. extrémní počasí, občanské nepokoje, teroristická aktivita, pracovní právní spor), Záruka 24 hodin neplatí, avšak vaše základní práva zůstávají nedotčena.

4. V případě, že shledáte vadu na ubytovacím zařízení, které je chybně charakterizováno v našem popisu ubytování, musíte kontaktovat našeho delegáta do 24 hodin od vašeho příjezdu do hotelu.

5. Pokud budeme nuceni zařadit pro vás alternativní ubytování, bude se jednat o ubytování ve stejné destinaci a stejného standardu jako ubytování, které jste si původně rezervovali.

6. V případě, že jsme schopni vyřešit vaši stížnost, nebo vám nabídneme alternativní ubytování stejného standardu v průběhu 24 hodin od oznámení stížnosti delegátovi, považuje se tato Záruka 24 hodin z naší strany za splněnou.

7. V případě, že nejsme schopni vyřešit vaši stížnost, ani vám poskytnout alternativní ubytování, a vy si vyberete dřívější odlet domů (a vrácení celé částky), máte právo být bezplatně navraceni stejným způsobem dopravy do původního odletového místa, a to za předpokladu, že taková doprava je k dispozici. Neukládá nám to povinnost zařizovat vám speciálně dopravu, pokud žádná není k dispozici. Jakmile vám zařídíme dřívější odlet domů, musíte být přítomni právě na tomto letu – váš původní let už nebude platit.

8. Pokud vznikl problém postihuje všechny osoby v rezervaci a nemůže být vyřešen, vrácení částky nebo vystavený voucher obdrží pouze hlavní osoba, na kterou je rezervace vytvořena. Pokud problém nepostihuje všechny osoby v rezervaci, hodnota příslušné refundace/voucheru bude spočítána dle ceny zájezdu zaplacené každou osobou, která byla problémem postížena, a obdrží ho přímo hlavní osoba v rezervaci, i v případě, že sama nebyla problémem dotčena.

9. V případě, že jsme v rámci této Záruky povinni poskytnout vám refundaci zájezdu (v rámci podmínek stanovených v bodu 8), tato refundace vám, pokud možno, bude poskytnuta v době trvání zájezdu, v každém případě ne později než do doby uplynutí 28 dní od vašeho návratu domů. Hlavní osoba v rezervaci musí pro tento účel souhlasit s poskytnutím svých údajů o bankovním účtu delegátovi v resortu, jinak

platba v době trvání zájezdu nebude možná.

10. Pokud si vyberete variantu voucheru (v rámci podmínek stanovených v bodu 8), hodnota voucheru bude 25 % z ceny zájezdu na osobu postiženou daným problémem (cena je včetně nákladů na leteckou dopravu a ubytování, příp. nákladů na transfery v resortu a upgrade pokoje, pokud byly vámi zakoupeny, vyjma dalších dodatečných nákladů, které jste uhradili – např. půjčení auta, parkování, doplňkové služby v letadle, příplatek za těžší zavazadlo atd.). Voucher bude vystaven a zaslán emailem na emailovou adresu poskytnutou hlavní osobou v rezervaci, pokud možno, ještě v době trvání zájezdu, v každém případě ne později než do doby 28 dní od vašeho návratu domů. Hlavní osoba v rezervaci musí pro tento účel souhlasit s poskytnutím své emailové adresy, jinak vystavení voucheru nebude možné.

11. Voucher bude platný po dobu 12 měsíců od data vystavení, není přenosný a nemůže být vyměněn za hotovost. Může být použit na úhradu (částečnou úhradu) zájezdu pořádaného Cestovní kanceláří Neckermann a zahrnujícího ubytování v hotelu, který spadá do Záruky 24 hodin. Zájezd musí být zarezervován pouze u Cestovní kanceláře Neckermann nebo jejich pověřených prodejců. Voucher podléhá podmínkám, které jsou na něm vyobrazeny.

12. Zárukou 24 hodin neztrácíte svá základní práva, kterých se můžete kdykoliv dovolat.

13. Záruka 24 hodin je vytvořena Thomas Cook Tour Operations Limited.

## **XVI. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ**

1. Ochrana a zpracování osobních údajů se ode dne 25. května 2018 řídí nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

Toto prohlášení obsahuje podrobnější informace související se zpracováním Vašich osobních údajů při podnikatelské činnosti Thomas Cook s.r.o.

Smyslem prohlášení je zejména informovat Vás, naše klienty, jaké osobní údaje o Vás při naší činnosti, v rámci nabízení, sjednávání, poskytování a správy

služeb, zpracováváme, k jakým účelům, jakým způsobem a na základě jakých právních titulů tak činíme, kdo další může s Vaším souhlasem či bez něj zpracovávat Vaše osobní údaje, kde a jakým způsobem můžete o Vašich zpracovávaných osobních údajích získat informace a jaká jsou Vaše práva v oblasti ochrany osobních údajů. Ochrana soukromí, osobních údajů našich klientů a informací o dalších fyzických osobách, u kterých zpracováváme osobní údaje, patří mezi naše priority. Tyto údaje považujeme za důvěrné a zachováváme o nich mlčenlivost. Kládeme důraz na bezpečnost při jejich zpracování, na výběr smluvních partnerů a striktní dodržování zákonných pravidel.

2. Správcem Vašich osobních údajů je Thomas Cook s.r.o., se sídlem Atrium Flora, Vinohradská 2828/151, Žižkov, 130 00 Praha 3, IČO: 25773283, zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 68936 (dále jen „TC“ nebo „správce“).

3. S ohledem na činnost a správné fungování cestovní kanceláře se nevyhnete přijímání a zpracování osobních údajů našich klientů. Požadujeme od Vás jen ty údaje, které skutečně potřebujeme k organizaci a průběhu zájezdu. Podle druhu zájezdu se rozsah údajů může lišit. Maximální rozsah zpracovávaných údajů je: jméno, příjmení, datum narození, bydliště, emailová a doručovací adresa, rodné číslo, pohlaví, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, bankovní spojení, údaje týkající se speciálních požadavků klienta na přepravu, ubytování a jiné služby zájezdu.

4. Vámi poskytnuté údaje zpracováváme pouze v přiměřeném, relevantním a nezbytném rozsahu pro jeden nebo více účelů. Osobní údaje zpracováváme pro následující účely:

plnění smluvních a předmluvních povinností, plnění zákonných povinností v souvislosti s poskytováním zájezdů. Údaje pro tyto účely poskytnete dobrovolně, bez jejich poskytnutí však nejsme schopni plnit uzavřenou smlouvu; zaslání obchodních sdělení, newsletterů a bulletinů, nabízení produktů a služeb. TC je na základě zákona o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů, oprávněn za účelem propagace svých produktů a služeb na Váš e-mail či telefonní číslo zasílat obchodní sdělení za účelem šíření obchodních

sdělení týkajících se jeho vlastních produktů a služeb obdobných těch, které Vám již byly poskytnuty. Máte právo takové využití svého elektronického kontaktu zdarma odmítnout, a to i při zasílání každé jednotlivé zprávy, pokud jste původně toto již neodmítli. Ke zpracování uvedených osobních údajů nepotřebujeme Váš souhlas. Uvedené osobní údaje budeme zpracovávány po dobu trvání uzavřené smlouvy a dále po dobu 2 let od jejího ukončení.

využití Vašich fotografií či videozáznamů v rámci propagačních materiálů TC, byli-li z Vaší strany udělen výslovný souhlas; ochrana našich oprávněných zájmů (vyřizování Vašich stížností či námitek, atd.). Poskytnutí těchto údajů není smluvním ani zákonným požadavkem, údaje však potřebujeme zpracovávat pro řádné vyřízení stížnosti či námítky.

5. Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou osobní údaje uvedené v bodě 2. v nezbytném rozsahu poskytnuty dodavatelům cestovní kanceláře zejména hotelům, přepravní společností, delegátům, zastupujícím agenturám v destinaci, pojišťovně, autopůjčovnám.

Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, osobní údaje zákazníka poskytujeme v nezbytném rozsahu příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotely) či v jiné třetí zemi (zejména letecké společnosti). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země poskytne správce na žádost zákazníka.

Osobní údaje jsou zpřístupněny také zaměstnancům správce. Naši zaměstnanci jsou za účelem zachování tajemství o Vašich osobních údajích smluvně vázáni k mlčenlivosti.

6. Vaše osobní údaje zpracováváme manuálně i automatizovaným způsobem. TC podnikl potřebná technická a bezpečnostní opatření v zájmu ochrany Vámi poskytnutých osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich přenosu, změně či ztrátě nebo k jinému možnému zneužití.

Veškeré osoby, které přijdou do styku s osobními údaji při plnění svých pracovních nebo smluvních povinností, jsou vázány povinností mlčenlivosti jak

o osobních údajích samotných, tak i o bezpečnostních opatřeních k jejich ochraně. Tato povinnost trvá neomezeně i po skončení zaměstnání nebo příslušného vztahu.

**7. Jednotlivé kategorie Vašich osobních údajů** jsou správcem zpracovávány pouze po nezbytnou dobu. V případě zpracování Vašich osobních údajů pro účely plnění smlouvy zpracováváme tyto osobní údaje po dobu trvání příslušné smlouvy a dále tři roky od jejího ukončení. Osobní údaje zpracovávány za účelem našich oprávněných zájmů zpracováváme pouze po dobu vyřizování Vašich stížností, námitek a jiných žádostí.

TC je za účelem plnění svých zákonných povinností vyplývajících ze zákona o dani z přidané hodnoty, povinen po níže uvedenou dobu uchovávat daňové doklady, které jsme Vám vystavili v souvislosti s poskytováním našich služeb a produktů. Tyto doklady obsahují Vaše identifikační a kontaktní údaje, a údaje o smluvním vztahu. Ke zpracování uvedených osobních údajů nepotřebujeme Váš souhlas. Výše uvedené osobní údaje budeme zpracovávat po dobu 10 let od konce příslušného zdaňovacího období.

**8. Pokud jde o Vaše osobní údaje, máte mj. následující práva:**

**Právo na přístup** – můžete TC požádat o přístup k osobním údajům, které o Vás zpracováváme.

**Právo na opravu** – můžete TC požádat o opravu nepřesných nebo nekompletních osobních údajů, které o Vás zpracováváme.

**Právo na výmaz** – můžete TC požádat, abychom vymazali Vaše osobní údaje, pokud dojde k některé z následujících situací:

Osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány.

Odvola/a jste souhlas, na jehož základě byly Vaše osobní údaje zpracovány, a neexistuje žádný další právní důvod pro jejich zpracování.

Vznesl/a jste námitku proti zpracování Vašich osobních údajů (včetně profilování), které zpracováváme pro účely našich oprávněných zájmů, a neexistují žádné převažující oprávněné důvody pro zpracování, nebo proti zpracování Vašich osobních údajů pro účely přímého marketingu včetně případného souvisejícího profilování.

Vaše osobní údaje byly zpracovány protiprávně.

Vaše osobní údaje musí být vymazány ke splnění právní povinnosti stanovené v právu České republiky nebo Evropské unie, které se na nás vztahuje.

Vaše osobní údaje byly shromážděny v souvislosti s nabídkou služeb informační společnosti.

**Právo na omezení zpracování** – můžete TC požádat, aby omezila zpracování Vašich osobních údajů, pokud dojde k některé z následujících situací:

Popřel/a jste přesnost osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, abychom mohli přesnost osobních údajů ověřit.

Zpracování Vašich osobních údajů je protiprávní, ale odmítáte výmaz těchto údajů a místo toho žádáte o omezení jejich použití.

Osobní údaje již nepotřebujeme pro účely zpracování, ale Vy je požadujete pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.

Vznesl/a jste námitku proti zpracování Vašich osobních údajů, dokud nebude ověřeno, zda naše oprávněné důvody převažují nad Vašimi oprávněnými důvody.

**Právo na přenositelnost údajů** – máte právo získat Vaše automatizovaně zpracovávány osobní údaje, které se Vás týkají, a které byly poskytnuty TC, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu a právo předat tyto údaje jinému správci, aniž bychom Vám v tom bránili s tím, že tímto právem nesmí být nepříznivě dotčena práva a svobody jiných osob.

**Právo na odvolání souhlasu** – máte právo Váš souhlas se zpracováním osobních údajů pro jeden či více konkrétních účelů, pro který byl souhlas udělen, kdykoliv odvolat.

**Právo vznést námitku** – můžete kdykoliv vznést námitku proti zpracování Vašich osobních údajů u TC pro účely přímého marketingu včetně případného souvisejícího profilování.

**Právo podat stížnost** – máte právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je na území České republiky Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7; [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz).

**9. V rámci zpracování osobních údajů** bude docházet k profilování, jehož předmětem bude cílení marketingových a obchodních sdělení. Cílem takového profilování je zajištění toho, aby Vám byly zasílány

nabídky produktů TC či pozvání na akce pořádané TC, které budou pro Vás podle názoru TC vyhovující a zohledňující Vaše preference.

K automatizovanému rozhodování ve smyslu čl. 22 obecného nařízení o ochraně osobních údajů však docházet nebude.

## **XVII. USTANOVENÍ PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ**

**1. Údaje (vč. cenových informací) uvedené v katalogích, cenících nebo jiných tištěných informacích (dále jen „propagační materiál“) jsou platné v době (dále jen „doba platnosti“), která je v propagačním materiálu výslovně uvedena, není-li v propagačním materiálu doba platnosti uvedena, jsou uvedené údaje platné v době jeho vydání. Po uplynutí doby platnosti se uvedené údaje považují za informativní (nezávazné), přičemž platné údaje lze získat v online vyhledávacím systému cestovních služeb pořadatele na webu [www.ckneckermann.cz](http://www.ckneckermann.cz) (nikoli v elektronických propagačních materiálech ve formátu PDF), nebo na kterékoli provozovně (oficiální pobočce) pořadatele, u autorizovaných obchodních partnerů pořadatele, nebo na infolince pořadatele. Pořadatel si vyhrazuje právo na dodatečnou změnu jakýchkoli údajů a právo na chyby v psaní nebo počtech obsažených v propagačních materiálech a na webu [www.ckneckermann.cz](http://www.ckneckermann.cz). Pořadatel neodpovídá za tiskové chyby v tištěných propagačních materiálech a v elektronických propagačních materiálech ve formátu PDF.**

**2. Tyto Podmínky vstupují v platnost dnem 1.7.2018.**

**© 2017 Thomas Cook s.r.o. – všechna práva vyhrazena.**