

# Obchodní podmínky

Vážení klienti, dovolujeme si Vám poděkovat za projevenou důvěru a ujistit Vás, že jsme udělali vše potřebné pro Vaši plnou spokojenost na Vaší dovolené. Pro Vaši příjemnou dovolenou Vás žádáme, abyste se důkladně seznámili se Všeobecnými smluvními podmínkami naší cestovní kanceláře (dále jen CK), které jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu.

---

## I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Všeobecné smluvní podmínky a jejich součásti stanoví základní smluvní podmínky prodeje, účasti, rozsahu a kvality služeb zahrnutých do cen zájezdů. Tyto VSP upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů ve smyslu § 2522 Občanského zákoníku nebo jednotlivých služeb cestovního ruchu dle požadavku zákazníka. Níže uvedené Všeobecné Smluvní Podmínky CK (dále jen VSP-CK) platí pro všechny zájezdy a pobyty pořádané CK. Jak je uvedeno výše, upozorňujeme, že nedílnou součástí těchto VSP-CK jsou i základní informace a Všeobecné pojistné podmínky pojištění, záruky pro případ úpadku CK uvedené pod číslem VPPU2000 schválené Ministerstvem financí pod č. j. 322/88454/2000 dne 27. 09. 2000 s účinností od 2. 10. 2000, které jsou k dispozici na vyžádání v CK, u našich smluvních prodejců a dále na internetových stránkách CK. Klient podpisem smlouvy o zájezdu prohlašuje, že se seznámil s VSP-CK, přepravními podmínkami, základními informacemi uvedenými v katalogu, na internetu a v propagačních materiálech a že tyto schvaluje a přistupuje k nim. VSP-CK jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu uzavřené mezi zákazníkem a CK. Vyskytují-li se v textu těchto VSP-CK slova cestovní kancelář, zájezd, klient, smlouva o zájezdu atd. odpovídá jejich významu definicím uvedeným v zákoně č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a o změně některých zákonů.

## II. VZNIK SMLUVNÍCH VZTAHŮ

1. Na zájezd u CK se klient může přihlásit přímo v CK, dále u obchodních zástupců CK, kteří s CK uzavřeli Smlouvu o obchodním zastoupení, resp. Smlouvu o zprostředkování a dále na internetu, kde se smluvní strany dohodly, že pokud smlouva o zájezdu nebude uzavřena osobně mezi klientem a CK, je průkazná a závazná i smlouva o zájezdu zaslaná e-mailem nebo faxem. Jak je uvedeno výše, smlouva o zájezdu je s klientem uzavřena předáním řádně vyplněné smlouvy o zájezdu podepsané klientem a potvrzené CK.
2. Smluvní vztah mezi CK a klientem vzniká na základě klientem podepsané smlouvy o zájezdu nebo úhrady zálohy či celé částky klientem či provizním prodejcem na účet CK a jejího potvrzení ze strany CK. Klient má možnost uhradit zálohu ve výši viz ustanovení III. bod 2. Předáním vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu klient stvrzuje, že tyto VSP-CK klient uznává, že je schvaluje a vydává svůj souhlas s nimi. Smlouva o zájezdu platí i pro osoby uvedené na formuláři. Za smluvní závazky dalších přihlášených na smlouvě o zájezdu ručí první uvedený klient - objednavatel, jako za své vlastní.
3. Od uzavření smlouvy o zájezdu se na klienta vztahují veškerá ustanovení VSP-CK, kde CK opětovně upozorňují klienta na jeho povinnost seznámit se s VSP-CK pro účast na akcích pořádaných CK a podpisem smlouvy o zájezdu se tyto stávají pro klienta závazné.
4. CK upozorňuje, že katalogy zájezdů, jakož i další materiály CK, jsou vydávány ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit změnu údajů uvedených v katalogích zájezdů a propagačních materiálech CK. V tomto případě, kdy údaje ve smlouvě o zájezdu a v katalogu či jiném propagačním materiálu či ceníku se odlišují, jsou pro klienta závazné údaje uvedené ve

smlouvě o zájezdu. CK si rovněž vyhrazuje právo na jednostranné zvýšení ceny, a to v případě, kdy po datu stanovení cen v katalogích nebo propagačních materiálech, došlo ke změně cen za dopravu, letištní, palivové a emisní a přístavní poplatky, případně k růstu směnného kursu české koruny (CZK) vůči konvertibilním měnám o více než 10%. Takto upravené ceny zájezdů jsou platné dnem vyhlášení a vztahují se i na služby, které zatím zákazník nečerpal a které jsou obsahem ceny.

5. Na žádost klienta zajistí CK nezávaznou rezervaci klienta u CK, na dobu stanovenou po dohodě. Pokud klient v uvedené lhůtě neuzavře s CK závaznou cestovní smlouvu, je CK oprávněna rezervaci jednostranně zrušit, a to i bez oznámení klientovi, a to bez jakýchkoliv náhrad. U last minute nabídky se nezávazné rezervace neprovádějí, není-li stanoveno jinak.

### **III. CENA ZÁJEZDU, PLATEBNÍ PODMÍNKY, POTVRZENÍ ÚČASTI A PLATBA**

1. Smluvní cenou zájezdu se rozumí smluvní cena, kterou CK potvrdí klientovi na smlouvě o zájezdu, kde se smluvní strany dohodly, že ceny jsou cenami smluvními mezi CK a klientem. Ceny obsahují DPH a pojištění dle zákona číslo 159/1999 Sb. Nabídkové ceny zájezdů a dalších služeb jsou uvedeny v prodejních materiálech CK, zejména v katalogích a propagačních materiálech CK. Dojde-li ke změně podmínek, za kterých byly nabídkové ceny uvedené v těchto materiálech stanoveny, CK si vyhrazuje právo tyto ceny do doby uzavření smlouvy o zájezdu jednostranně upravit. Smluvní strany se dohodly, že v případě slevy, které vyhláší CK po datu podpisu smlouvy o zájezdu, nezakládají právo klientovi na zlevněnou cenu. CK si vyhrazuje právo při vyhlášení prodeje zájezdů na poslední chvíli tzv. last minute jednostranně upravit smluvní cenu s tím, že závaznou smluvní cenou je ta, která je uvedena na smlouvě o zájezdu.

2. CK a klient se dohodli na záloze za úhradu zájezdu ve výši předem stanovené částky a minimálně 10%: a) záloha minimálně 10% z celkové ceny sjednané ve smlouvě o zájezdu. Celkovou cenou se rozumí součet ceny za všechny přihlášené osoby (včetně všech doobjednaných fakultativních služeb, dalších sjednaných poplatků, příslušných tax atd.). Doplatek do 100% z celkové smluvní ceny zájezdu min. 30 dní před prvním dnem čerpání služeb. b) 100% z celkové ceny sjednané ve smlouvě o zájezdu v případě, že do prvního dne čerpání služeb zbývá méně než 30 dní či v případě čerpání speciálních slevových akcí a bonusů.

3. Cena akce - zájezdu je smluvní a zahrnuje v sobě služby specifikované u jednotlivých nabídek akcí a programů v katalogích, v propagačních materiálech CK a na webových stránkách CK. V případě, že klient při uzavření smlouvy o zájezdu uhradí CK pouze zálohu, zavazuje se zbývající část ceny zaplatit CK do 30, resp. 60 kalendářních dnů před prvním dnem čerpání služeb. Pokud klient uzavírá cestovní smlouvu v době kratší než 30 dní před prvním dnem čerpání služeb, je povinen zaplatit CK celou cenu zájezdu najednou při odevzdání podepsané smlouvy o zájezdu. Zaplacením ceny, popř. zálohy se rozumí složení částky v pokladně CK v hotovosti nebo připsáním peněžní částky na účet CK u bezhotovostního placení. Při placení fakturou, složenkou nebo převodem z účtu se termínem zaplacení rozumí termín, kdy je na běžný účet CK připsána požadovaná částka. Doklad pro ubytování a čerpání služeb - voucher, bude předán klientovi zásadně až po úplném zaplacení ceny zájezdu.

4. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu nebo její části klientem v dohodnutých termínech, je CK oprávněna jeho účast na zájezdu jednostranně zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (odstupné) hradí klient. Bez plného zaplacení celkové ceny zájezdu na účet CK nemá klient nárok na poskytnutí služeb.

5. Smluvní strany se dále dohodly, že klient schvaluje jeho povinnost zvýšené úhrady při rezervaci jednolůžkového pokoje, popřípadě obsazení dvoulůžkového pokoje jednou osobou, kdy do ceny zájezdu musí být započítán příplatek za jednolůžkový pokoj nebo za neobsazené lůžko. Stejně tak klient schvaluje navýšení úhrady při pobytu méně osob ve vícelůžkové ubytovací kapacitě.

6. Smluvní strany se dohodly, že smluvní cena za prodej zájezdů platí v době stanovení ceny zájezdu. Dobou stanovení ceny zájezdu se rozumí doba, kdy cestovní kancelář vydala katalog zájezdů s jejich ceníkem, popřípadě propagačními materiály s ceníkem. CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu. Cenu lze zvýšit v případě, že dojde ke zvýšení: ceny za dopravu, včetně cen pohonných hmot, nebo i plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu (např. letištních a bezpečnostních poplatků, palivových a emisních příplatků) nebo i směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více jak 10%, případně dalších služeb zahrnutých v základní ceně zájezdu. V případě jednostranného navýšení ceny CK písemně oznámí klientovi výši a důvod tohoto navýšení a vyzve ho k zaplacení doplatků ve lhůtě, která může činit nejméně 5 dnů ode dne odeslání výzvy avšak nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu s tím, že klient je povinen zaplatit rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě stanovené CK. Toto ustanovení o jednostranném navýšení ceny zájezdu se obdobně vztahuje také na možnost jednostranného navýšení cen dalších služeb poskytovaných CK zákazníkovi podle příslušných článků ve smlouvě o zájezdu.

#### **IV. Odstoupení od smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka, ze strany CK, odstupné, změna rezervace, povinnosti CK a změna smlouvy o zájezdu**

1. Klient má právo zrušit smlouvu o zájezdu s CK, a to zásadně písemnou formou a to kdykoliv před zahájením zájezdu. Dnem zrušení zájezdu se rozumí den doručení písemného vyhotovení zrušení smlouvy o zájezdu CK. V případě, že klient cestovní smlouvu uvedeným způsobem zruší, je povinen uhradit CK následující odstupné (stornopoplatek), přičemž výše odstupného je závislá na době zbývající do stanoveného počátku akce, tj. do prvního dne čerpání jakýchkoliv služeb dle termínů uvedených ve smlouvě o zájezdu. Odstupné je cestovní kancelář vypočteno z původní ceny uvedené ve smlouvě o zájezdu. Výše odstupného, na kterých se CK s klientem podpisem smlouvy o zájezdu dohodli, je následující:

10 % z ceny zájezdu 60 a více pracovních dnů před prvním dnem čerpání služeb  
25 % z ceny zájezdu od 59 do 30 pracovních dnů před prvním dnem čerpání služeb  
50 % z ceny zájezdu od 29 do 21 pracovních dnů před prvním dnem čerpání služeb 75 % z ceny zájezdu od 20 do 15 pracovních dnů před prvním dnem čerpání služeb  
80 % z ceny zájezdu od 14 do 7 pracovních dnů před prvním dnem čerpání služeb  
100 % z ceny zájezdu v době kratší než 6 pracovních dnů před prvním dnem čerpání služeb

**Platí však, že zákazník je vždy povinen minimálně uhradit skutečně vzniklé náklady, především na leteckou přepravu, lodní přepravu a ubytování. Time Travel má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny. Pro výpočet odstupného platí den, kdy nastaly účinky odstoupení.**

V případě, že výše odstupného je vyšší než uhrazená záloha, je klient povinen rozdíl do výše odstupného neprodleně doplatit. Uhrazené cestovní pojištění je nevratné. V případě úhrady zájezdu zaměstnavatelem na fakturu je tato úhrada ponížena o odstupné a vrácena zpět zaměstnavateli. Doporučujeme uzavřít s CK komplexní cestovní pojištění, které obsahuje také pojištění storna zájezdu.

2. Odstupné jsou splatné bez zbytečného odkladu, přičemž smluvní strany se dohodly, že pohledávka CK vůči klientovi na zaplacení odstupného se započte s dosud uhrazenou cenou zájezdu klienta. Poskytnuté zálohy (po odečtení odstupného) budou klientovi vráceny bankovním převodem nebo prostřednictvím obchodního partnera, u kterého si klient smlouvu sjednal, po ukončení kalendářního čtvrtletí, ve kterém došlo ke zrušení smlouvy o zájezdu klientem. Pokud se cestující nedostaví na zájezd nebo zmešká odjezd nebo musí-li být z důvodu vážného narušování průběhu zájezdu vyloučen, má CK nárok na plnou úhradu nákladů.

3. Odstoupí-li klient z důvodu, že nepřistoupil na změnu smlouvy o zájezdu dle § 2531 Občanského zákoníku, má právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CK takový zájezd nabídnout. Při uzavření nové smlouvy o zájezdu se platby uskutečněné na základě původní smlouvy o zájezdu považují za platby podle nové smlouvy o zájezdu. Případný rozdíl musí příslušná smluvní strana doplatit (vrátit) oprávněné smluvní straně bez zbytečného odkladu. Nedojde-li k uzavření nové smlouvy o zájezdu, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi všechny finanční prostředky, s výjimkou dárkových poukazů a ostatních cenin použitých na úhradu ceny zájezdu dle zrušené smlouvy o zájezdu.

4. Klient má právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakéhokoliv odstupného při zrušení zájezdu ze strany CK, dále při závažné změně programu, způsobu přepravy a zvýšení ceny zájezdu o více než 10%. Za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího zařízení, pokud je náhradní zařízení stejné nebo vyšší kategorie a dále změna nástupního či výstupního místa z dopravních, bezpečnostních či jiných důvodů.

5. CK je oprávněna, a to bez následků porušení smlouvy o zájezdu, jednostranně provádět operativně změny programů a poskytování služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné zajistit původně dohodnutý program a služby dodržet s podmínkou zabezpečení náhradního programu a služeb v rozsahu a kvalitě shodné s původními podmínkami, které byly sjednány ve smlouvě o zájezdu. Pokud CK zajistí jako náhradní plnění služby ve stejné nebo vyšší kvalitě než bylo ve smlouvě o zájezdu sjednáno, jsou další případné nároky klientů vůči CK, případně smluvní pojišťovně podle zákona 159/1999 Sb. vyloučeny a klient tuto skutečnost bere na vědomí a podpisem smlouvy o zájezdu ji schvaluje.

6. Pokud nastanou mimořádné okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek ve smlouvě o zájezdu, je CK povinna provést odpovídající změny nebo zájezd zrušit. Takovéto změny je CK povinna sdělit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. V případě, že zákazník neodstoupí od smlouvy o zájezdu ve lhůtě do 5 kalendářních dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.

7. CK si vyhrazuje právo bez porušení smlouvy o zájezdu na změnu data a hodiny příjezdu i odjezdu, dále na možnost změn trasy, věcného i časového programu z důvodu vyšší moci, či z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo z důvodů mimořádných okolností např. nejistá politická a vojenská situace v navštívené zemi, stávky, dopravní problémy, dopravní poruchy, neštěstí, jakož i další okolnosti, které nemohla CK ovlivnit. CK nepřebírá ve shora uvedených případech odpovědnost za důsledky a případně vzniklé škody plynoucí ze změny programu zájezdu a ceny zájezdu. CK rovněž nepřebírá odpovědnost za změny programu zájezdu, tras a služeb z důvodu vyšší moci v průběhu zájezdu.

8. V případě zrušení zájezdu má klient právo na vrácení celé částky, a to bez zbytečného odkladu bezhotovostní platbou CK. Zruší-li CK zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před jeho zahájením, uhradí zákazníkovi penále ve výši 10% z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno, CK se může zprostit povinnosti zaplatit penále nebo odpovědnosti za škodu, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků nebo vzhledem k vyšší moci.

9. CK je oprávněna do 21. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení: a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, b) plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, jako jsou letištní či přístavní poplatky, c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10% o částku odpovídající procentní výši změny kurzu z ceny služeb zaplacených v cizí měně, a to vždy o

příslušný rozdíl mezi původně kalkulovanými náklady na dotčené vstupy a zvýšenými náklady na jejich obstarání.

10. CK si vyhrazuje právo na zrušení zájezdu nebo přesunutí termínu zájezdu v případě, že se zájezdu účastní menší počet klientů. V těchto případech má klient právo na vrácení celé částky bez dalších náhrad ze strany CK.

11. CK si vyhrazuje právo na možnost odstoupení od smlouvy s klientem v případech, které nemohla CK ovlivnit a které by měly vliv na kvalitu poskytnutých služeb. V těchto případech má klient rovněž právo na vrácení plné částky, bez dalších náhrad ze strany CK.

12. CK si vyhrazuje právo na změnu ubytovacího zařízení, může být i v jiné lokalitě dané destinace, je-li tato změna provedena ze strany smluvního partnera. V tomto případě garantuje CK ubytování v jiném zařízení ve stejné nebo vyšší kvalitě. V případě změny ubytovací kapacity není možné ze strany klienta požadovat finanční náhradu (slevu) vůči CK. Dále si CK vyhrazuje právo přesunout termín odjezdu, místo odjezdu, místo odletu, trasu přejezdu a hodinu odjezdu včetně časového programu max. o 48 hodin. CK neručí za eventuální zpoždění dopravních prostředků a upozorňuje na možnost jejich vzniku. V mimořádných případech má CK právo na změnu trasy autobusové a letecké dopravy z důvodu efektivnosti dopravy. Ve všech těchto případech se nejedná o porušení smlouvy o zájezdu ze strany CK.

13. Na základě předpisů a pravidel, běžných v mezinárodní letecké a autobusové dopravě, si CK vyhrazuje možnost změny trasy letu, popřípadě cesty, uskutečnění mezipřistání či mimořádných zastávek, změny letecké nebo dopravní společnosti, typu letadla či autobusu a změnu letového nebo dopravního řádu, a to bez porušení smlouvy o zájezdu ze strany CK. Vlivem přeplněných letových koridorů, změn počasí či z technických příčin může dojít ke zpoždění letu. Smluvní strany se dohodly, že nelze ze strany klienta vůči CK požadovat finanční či jinou náhradu služeb, které nebyly čerpány.

14. CK si vyhrazuje právo před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy o zájezdu v případě, že klient nebo v jeho zastoupení provizní prodejce nezaplatí cenu zájezdu v plné výši, dále pokud se Všeobecné smluvní podmínky CK TIME TRAVEL 5 klient nedostaví nebo zmešká odjezd případně, když klient poskytne CK nesprávné či neúplné údaje (např. při vyplňování smlouvy o zájezdu, vízových formulářů apod.).

## **V. PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA, CESTOVNÍ DOKLADY**

1. Klient má právo být seznámen se všemi případnými změnami v objednaných službách a na finanční náhrady při odstoupení od smlouvy o zájezdu ze strany CK jak je uvedeno v VSP-CK. Klient je povinen dodržovat všechny podmínky ubytování včetně doby příjezdu a odjezdu a svým chováním nerušit ostatní klienty. CK nenesе žádnou zodpovědnost za případné finanční škody v případě, kdy klient ztratí nebo jsou mu odcizeny doklady či zavazadla. Klient je povinen si pro zpáteční cestu sám na své náklady opatřit náhradní doklady.

2. Klient je povinen předat ubytování při odjezdu v takovém stavu, v jakém bylo při jejich příjezdu. Při zjištění poškození ubytování (ubytovacího zařízení) ze strany klienta, má možnost CK vymáhat na klientovi finanční náhradu. V některých ubytovacích kapacitách je povinností klienta uhradit při nástupu na ubytování kauci, která mu bude po odevzdání ubytovacího zařízení bez závad vrácena. Klient je odpovědný za škodu způsobenou jím na ubytovacím zařízení. Klient je povinen nahlásit účast cizích státních příslušníků na zájezdu.

3. Způsobí-li klient nebo osoby s ním ubytované na ubytovacím zařízení škodu, je povinen tuto skutečnost oznámit bez zbytečného odkladu delegátovi CK a dále je klient povinen upozornit

recepti ubytovacího zařízení. Klient je povinen uhradit případnou škodu, kterou způsobil např. v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby.

4. V případě, že klient plánuje nástup do ubytovacího zařízení v jinou dobu, než je stanovena ve smlouvě o zájezdu, eventuálně ve voucheru, je povinností klienta na tuto skutečnost upozornit CK předem a to zásadně písemně, nejpozději však 7 dní před datem zahájení čerpání služeb dle termínů uvedených ve smlouvě o zájezdu. V tomto případě není možné ze strany klienta požadovat v případě nečerpání některých služeb žádnou finanční kompenzací vůči CK.

5. Brát s sebou zvířata není dovoleno, není-li v daném případě stanoveno po předchozí písemné domluvě jinak. Smluvní dopravci neakceptují přepravu zvířat v dopravních prostředcích.

6. Při příjezdu se klient musí prokázat voucherem - ubytovacím poukazem, na základě kterého bude čerpat služby dle smlouvy o zájezdu.

7. Klient je povinen dodržovat veškeré právní, celní a devizové předpisy České nebo Slovenské republiky a navštívené země. Klient, který během cesty nebo během pobytu poruší zákonné předpisy nebo průběh a program pobytu, může být vyloučen z účasti na zájezdu, a to bez nároku na náhradu nevyčerpaných služeb. Případné soudní spory mezi klientem a CK budou postoupeny dle vzájemné dohody mezi klientem a CK k řešení příslušnému soudu v sídle CK.

8. Klient je osobně zodpovědný za platný cestovní doklad, který si zajišťuje každý klient sám, přičemž dbá, aby platnost trvala minimálně 6 měsíců po ukončení zájezdu a pro udělení víza, aby byla do pasu k dispozici pro každou zemi minimálně jedna volná strana.

9. CK neručí za případné posuny letů/zpoždění či přesunutí letu a upozorňuje na možnost jejich vzniku. Klient musí brát tuto možnost v úvahu a plánovat tak i své další přípoje a následný program. CK neručí za následně vzniklé škody klienta tím, že došlo k časovým posunům. CK upozorňuje, že v případě posunu letu nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy, náhrada nevyčerpaných služeb ani náhrada jakékoliv škody s tímto spojené.

10. Dále CK upozorňuje klienta, že u zájezdu je první a poslední den určen především k zajištění dopravy a transferu a k následnému ubytování. Nelze považovat tyto dny za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. V případě např. zpoždění letu, může být přilet do cílové destinace až v ranních hodinách. V tomto případě je vyloučena odpovědnost CK a klient a CK se dohodli, že nelze vyžadovat po CK jakékoliv plnění či náhrady škody z důvodu tzv. zkráceného pobytu. Do celkového počtu nocí je tedy započítána 1 noc v případě pozdních nočních letů i tehdy, pokud je klient ubytován i v nočních hodinách či ranních hodinách následujícího dne.

11. Dále se CK s klientem dohodli, že v případě vzniku závažné okolnosti, kdy bude nutné ubytovat klienta v jiném ubytovacím zařízení, uskuteční se ubytování v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Tato změna ubytování může být klientovi oznámena i v místě pobytu a může se vztahovat i jen na část pobytu. Za dodržení sjednaných podmínek smlouvy o zájezdu je považován stav, pokud náhradní ubytovací zařízení je minimálně stejné kategorie, jako ubytovací zařízení uvedený ve smlouvě o zájezdu. Další nároky vůči CK jsou ze strany klienta vyloučeny. Klient podpisem smlouvy o zájezdu prohlašuje, že se seznámil s celkovým popisem ubytovací kapacity, včetně detailního popisu ubytovacího místa včetně její polohy, kategorie, stupni vybavenosti, počtem noclehů, rozsahem stravování a typem dopravy a že je mu známa kvalita služeb, jež je zahrnuta v ceně zájezdu.

12. Pokud se klient nedostaví k odjezdu/odletu, má CK nárok na plnou úhradu smluvní ceny bez nároku klienta na odškodnění. Pokud se klient z vlastní vůle rozhodne nečerpat objednané a zaplacené služby, nevzniká mu ze strany CK nárok na finanční kompenzaci těchto nevyužitých

## VI. REKLAMACE, ZAVAZADLA

1. Klient je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu, pokud možno na místě samém tak, aby mohla být sjednána náprava. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace. Klient je povinen veškeré své výhrady sdělit v místě vzniku průvodci - delegátovi cestovní kanceláře Time Travel, případně vedoucímu provozovny poskytující své služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být uskutečněna náprava na místě, a dále má právo sepsat s průvodcem – delegátem cestovní kanceláře Time Travel, případně jiným odpovědným pracovníkem o tomto reklamačním protokolu, který je nedílnou součástí reklamačního řízení a musí být předán společně s reklamací. Reklamace klienta má obsahovat údaje potřebné pro identifikaci reklamovaných služeb, zejména číslo objednávky (smlouvy o zájezdu), předmět reklamace, tj. popis vady služeb včetně případných důkazů a čeho se klient reklamací domáhá. V případě, že informace budou klientem dodatečně doplněny o chybějící údaje, běží lhůta určená k vyřízení reklamace ode dne doručení doplňujících údajů cestovní kanceláři. Cestovní kancelář je povinna, po přezkoumání všech údajů uvedených v reklamaci a v souladu s vlastním zjištěním, sdělit svoje stanovisko k reklamaci do 30 dnů od přijetí reklamace. Při výskytu závad v plnění je klient povinen společně působit v tom směru, aby se event. škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Je nutné, aby klient poskytl součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, doporučuje se nejen podat informace, ale i předložit doklady prokazující skutkový stav. Umožňuje-li to povaha věci, měl by klient umožnit přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se oprávněný pracovník přesvědčil o oprávněnosti reklamace. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu cestovní kanceláře Time Travel (vis major) nebo k okolnostem na straně klienta, na základě kterých klient zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zabezpečené služby, nevzniká klientovi nárok na náhradu plnění nebo slevu z ceny těchto služeb. Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy o zájezdu, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a Guadalajaře a v případě letů do USA a Kanady Montrealskou dohodou. Rozsah odpovědnosti Time Travel při přepravě cestujících a zavazadel je limitován Přepravními podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží vydané přepravující společností. Klient je oprávněn podat reklamaci písemně či ústně, přičemž bude vždy zástupcem CK vyhotoven písemný reklamační protokol, který obě strany potvrdí podpisem.

2. Poruší-li CK své povinnosti ze smlouvy o zájezdu, je klient oprávněn toto porušení reklamovat, avšak bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu. V opačném případě právo klienta na jakékoli náhrady zaniká. Bylo-li uzavření smlouvy o zájezdu zajištěno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, je tato lhůta zachována, i pokud klient bude reklamovat porušení závazků ze smlouvy o zájezdu řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury.

3. Smluvní strany se dohodly tak, že oprávněná reklamace bude ze strany CK vyřízena tak, že CK poskytne klientovi bezplatné odstranění vady služby, a to zejména poskytnutím nové náhradní služby, pokud se CK nerozhodne jinak.

4. Klient je povinen naložit si svá zavazadla do přepravního prostředku a v cílové stanici si zavazadla převzít a stejně tak postupovat při cestě zpět. Případné pojistné události si zajišťuje klient samostatně u pojišťovny, se kterou bylo sjednáno příslušné pojištění. Ztrátu, odcizení, poškození či pozdní dodání zavazadel reklamuje klient přímo u dopravce (cestovní kancelář nenese odpovědnost za ztrátu, odcizení, poškození či pozdní dodání zavazadel, toto reklamuje klient u příslušného dopravce a řídí se jeho pokyny).

5. Cestovní kancelář nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň služeb, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve smlouvě o zájezdu, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace. Záruky se nevztahují na výlety zdarma či dárek zdarma. Za předmět reklamace se taktéž nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé klientovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty. CK rovněž neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena klientem, třetí osobou, která není spojena s poskytnutím zájezdu, případně neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí.

## VII. POJIŠTĚNÍ A VYŠŠÍ MOC

1. V ceně zájezdu je obsaženo povinné smluvní pojištění CK dle zákona č. 159/99 Sb. CK je povinna předat klientovi současně s cestovní smlouvou doklad pojišťovny obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu s tím, že v případě, že klientovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do ČR (pokud je tato doprava součástí ceny zájezdu), poskytne mu pojišťovna plnění zabezpečení dopravy z místa pobytu do ČR včetně poskytnutí nezbytných služeb do doby odjezdu. Zajistí-li si klient dopravu na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu a ostatní nezbytné služby zajišťovala sama. Pojistné krytí je zajišťováno 24 hodin denně. Pojištění začíná dnem nástupu cesty a končí dnem ukončení zájezdu v souladu s cestovní smlouvou.

2. V povinném smluvním pojištění CK pro případ úpadku dle zák. 159/1999 Sb. vznikne klientovi CK právo na plnění v případech kdy CK: a) nevrátí klientovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil. b) nevrátí klientovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části. c) neposkytne klientovi, na kterého se vztahuje smlouva o zájezdu uzavřená mezi klientem a CK, dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu.

3. Pojistnou událostí ve věci pojištění CK dle zákona č. 159/1999 Sb. jsou pouze skutečnosti uvedené v ustanoveních VII. bod 2a, b, c. Nároky klienta, které mu vznikly vůči CK z důvodu celého či částečného nesplnění smlouvy o zájezdu viz. ust. VII. 2a, b, c přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění dle pojistné smlouvy mezi CK a pojišťovnou. Všeobecné pojistné podmínky pojištění, záruky pro případ úpadku CK uvedené pod číslem VPPU2000 schválené Ministerstvem financí pod č. j. 322/88454/ 2000 dne 27. 09. 2000 s účinností od 2. 10. 2000, ve které jsou uvedeny veškerá ustanovení týkající se tohoto pojištění, která jsou k dispozici u CK a u všech jejích prodejců. V těchto ustanoveních jsou uvedeny postupy při pojistné události, povinnosti pojištěnce, povinnosti pojištěného, povinnosti pojistitele, plnění pojistitele, pojistná částka, pojistné, nárok pojistitele na úhradu vyplácené částky včetně přechodu práv na pojistitele a další závěrečná ustanovení, CK a klienta. Podpisem smlouvy o zájezdu klient prohlašuje tu skutečnost, že se s VSP-CK jakož i se Všeobecnými pojistnými podmínkami pojištění záruky pro případ úpadku CK seznámil a že je přijímá bez výhrad.

4. Za stávky, nepříznivé počasí, válečný stav, povstání, vzpoury, přírodní katastrofy, zemětřesení atd. CK nepřebírá odpovědnost za škody, a důsledky plynoucí z výše uvedených mimořádných okolností. Dále z těchto důvodů nebude vrácena klientovi již uhrazena platba, pokud nebude dohodnuto jinak. Eventuální další výdaje, spojené se zásahem vyšší moci, nebudou ze strany CK proplaceny.

5. Zákazníkům se doporučuje uzavřít cestovní pojištění prostřednictvím CK, které mimo jiné zahrnuje i pojištění rizik souvisejících se zrušením zájezdů z důvodů stanovených pojišťovnou. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení CK uzavřít jejím prostřednictvím



cestovní pojištění, není CK povinna (nad daný zákonný rámec) cokoliv nepojištěnému zákazníkovi při nastalé pojistné události poskytnout a zákazník nese sám veškeré rizika s tím související. Při uzavření cestovního pojištění prostřednictvím cestovní kanceláře klient podpisem smlouvy o zájezdu stvrzuje, že je seznámen s podmínkami cestovního pojištění a souhlasí s nimi.

## **VIII. ZÁKLADNÍ INFORMACE K ZÁJEZDŮM A ZÁKLADNÍ INFORMACE DLE ZÁKONA č. 89/2012 Sb.**

1. Tyto informace jsou pro klienta zásadní a znamenají pro něj orientaci ve věci poskytovaných služeb plynoucích ze smlouvy o zájezdu s CK.

Doprava – letecká přeprava

a) K odbavení na letišti je nutné dostavit se s dostatečným časovým předstihem, dle pokynů, které klient od CK obdrží. V případě, že klient z vlastního zavazování zmešká odlet letadla, nemá nárok na jakoukoli kompenzaci za nečerpané služby, nevzniká mu nárok ani na náhradní způsob dopravy do destinace, či změnu termínu. Cestovní kancelář nenese odpovědnost za škody spojené se zpožděním letadla, poškozením zavazadel a upozorňuje na možnost jejich vzniku. Za tyto skutečnosti ručí přepravce. Při plánování obchodních schůzek, cesty následných přípojů zpět do místa bydliště je nutné počítat i s možným delším zpožděním. V případě časného nebo pozdního či zpožděného letu do cílové destinace nelze poskytnout slevy a kompenzace za služby, které nemohly být z tohoto důvodu využity (např. snídaně nebo večeře v hotelu). První a poslední den leteckých zájezdů jsou určeny k přepravě, nikoliv již k vlastní dovolené. Změny letového řádu jak z ČR, tak z místa dovolené, se mohou uskutečnit i na poslední chvíli. V případě změny letového řádu nevzniká klientovi nárok na odstoupení od smlouvy nebo na slevu či na jiné odškodnění. Klient bere na vědomí, že letové časy mohou být realizovány v nočních či brzkých ranních hodinách. Nelze též vycházet z toho, že se odlety uskuteční dopoledne a zpáteční lety večer. Doby trvání transferu z letiště do jednotlivých ubytovacích kapacit jsou pouze orientační, závisí na hustotě provozu a dalších skutečnostech, které nelze dopředu předpokládat ani nijak ovlivnit.

2. Ubytování, stravování

a) Voucher - je poukaz na zaplacené služby, na základě kterého bude klient v místě pobytu ubytován. Klient obdrží voucher nejpozději 7 - 5 dnů před termínem zahájení čerpání služeb společně s ostatními pokyny na cestu, avšak za předpokladu úhrady celkové smluvní ceny klienta vůči CK. V případě prodeje zájezdu v termínu kratší než 5 dnů před odjezdem obdrží klient pokyny a ostatní náležitosti neprodleně po připsání 100% ceny zájezdu na účet CK. CK si vyhrazuje možnost předat klientovi voucher i přímo u odjezdu, případně na letišti.

b) Ubytování - u každé kapacity je uvedeno, který den začíná čerpání služeb dle smlouvy o zájezdu. Dovolujeme si upozornit, že v den příjezdu budou klienti ubytováni nejdříve v 14.00 hod., a v den odjezdu jsou klienti povinni opustit ubytování nejpozději do 11.00 hod., což jsou běžné mezinárodní zvyklosti. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko. Cestovní kancelář upozorňuje klienty, že pokud je v pokoji přistýlka, je nutno počítat s omezeným prostorem v pokoji. Ubytovací zařízení nelze srovnávat s komfortem domácího ubytování. Rozmístění osob na lůžka a přistýlky je vždy stanoveno /již v okamžiku sepsání smlouvy o zájezdu/ podle věku, a to od nejstarší osoby k nejmladší.

c) Hotel - všechny ceny u hotelů jsou zpravidla uvedeny za dospělou osobu, v uvedeném typu pokoje dle nabídky CK. Informace o slevách a příplatcích jsou uvedeny u jednotlivých kapacit. Kategorizace hotelu dle jednotlivých zemí jsou vyznačovány hvězdičkami nebo písmeny:

\* - velmi jednoduše vybavená ubytovací kapacita určena pro nenáročné klienty vesměs se sociálním

zařizování na patře

\*\* - ubytovací kapacity turistické třídy s jednoduchým, ale praktickým zařizováním

\*\*\* - ubytovací kapacity střední - solidní kvality se solidním vybavením a službami

\*\*\*\* - ubytovací kapacity vyšší střední kategorie s nadstandardním vybavením službami

\*\*\*\*\* - luxusní ubytovací kapacity pro nejnáročnější klienty.

CK upozorňuje na skutečnost, že se tato označení mohou v jednotlivých zemích lišit a na tu skutečnost, že jsou rozdíly v kategorizaci hotelů mezi jednotlivými destinacemi. K tamním zvyklostem a předpisům je nutné přihlídnout nejen při hodnocení ubytování a stravování v ubytovací kapacitě, ale i při posuzování úpravy okolí hotelu a hygienických podmínek. Tolerantnější či přísnější mohou být i normy k životnímu prostředí, dle dané turistické lokality.

d) Stravování – v ubytovacích zařizováních, které nabízí CK, je nabízeno formou snídaně, polopenze (snídaně a večeře), plné penze (snídaně, oběd a večeře) nebo formou all inclusive či light all inclusive. Přesný rozsah a popis stravování je vždy uveden v popisu ubytovacího zařizování. Rozsah a kvalita stravování závisí na třídě, kategorii, velikosti (celkového počtu pokojů v daném hotelu), ceně ubytovací kapacity, jakož i na místních tradicích a zvyklostech. V hotelech se vaří většinou mezinárodní strava obsahující i místní speciality. Počtu noclehů odpovídá i nárok na stravování. Stravování končí a začíná s ubytováním. Při individuálním stravování nelze v apartmánu očekávat kompletní kuchyňské vybavení. Upozorníme na skutečnost, že vybavení kuchyňského koutu může být v omezeném množství.

e) Speciální požadavky – jsou individuální podle přání klienta s ohledem na ubytování v konkrétním pokoji nebo umístění v dopravním prostředku. Při zakoupení zájezdu může klient sdělit speciální požadavek jako např. ubytování v přízemí, v poschodí, s orientací na moře, ubytování vedle rodiny nebo umístění v přední části dopravního prostředku apod. CK se vynasnaží požadavkům vyhovět, nelze je však garantovat, jelikož se nejedná o placenou službu. Pokud se nepodaří speciální požadavek zajistit, klientovi nevzniká nárok na kompenzaci ani slevu. Cestovní kancelář nenese odpovědnost za přidělování pokojů v ubytovací kapacitě, toto je v plné kompetenci ubytovatele.

f) Pláže a moře – cestovní kancelář neodpovídá za případné znečištění pláží či moře na základě klimatických či jiných faktorů. Údaje o vzdálenostech jsou v katalogu pouze orientační, zejména u rozsáhlých hotelových komplexů. Kapacita lehátek a slunečníků je omezena a plážový servis může být ze strany hoteliérů v průběhu sezóny pozměněn.

g) V katalogu a dalších propagačních materiálech CK je k dispozici popis a ilustrační fotografie ubytovacích zařizování. Jako obrazový materiál slouží různé prospekty a fotografie, kde každé ubytovací zařizování má několik typů pokojů, které se mohou lišit velikostí a vybavením nebo mohou mít jiný design, barvu apod. a není možné klientovi v katalogu a dalších propagačních materiálech představit všechny typy pokojů, proto je nutné považovat tyto obrázky jako ilustrační. Nemusí přesně odpovídat přidělenému pokoji, popřípadě u interiéru nebo exteriéru ubytovacího zařizování se musí brát ohled také na období vyhotovení fotografie. V katalogu a dalších propagačních materiálech jsou také i takzvané ilustrační fotografie, které nemusí přesně odpovídat popisu ubytovacího zařizování, pláže, sjezdovek, okolí ubytovacích zařizování apod. Všechny vzdálenosti, které jsou uváděny v katalogu a dalších propagačních materiálech, jsou orientační, popis jednotlivých ubytovacích zařizování a jejich okolí a popis hotelových služeb odpovídá skutečností známým v době přípravy katalogů. CK nemůže být odpovědná za případné změny, které nastaly později (např. stavební činností v okolí apod.) Také CK nemůže být zodpovědná za nepředvídatelné vlivy životního prostředí na kvalitu služeb (jako např. krátkodobé znečištění moře, vlivem změny počasí a jiné živelné pohromy, které mohou vést k dočasnému omezení spotřeby vody či elektrické energie, dále také změna majitele ubytovacího zařizování a tím i změna a rozsah služeb apod.). CK zároveň nemůže nést odpovědnost za vzhled nebo úpravu pozemků sousedících s danou kapacitou,

jelikož tyto pozemky nejsou jejich součástí. Není v kompetenci cestovní kanceláře ovlivnit národností složení klientely jednotlivých ubytovacích kapacit. O této skutečnosti rozhoduje hoteliér. Cestovní kancelář dále nezodpovídá za chování ostatních hostů.

4. Slevy - CK nabízí svým klientům různé druhy slev. Slevy jsou poskytovány ze základní ceny. Slevy je možno uplatnit pouze při uzavření smlouvy o zájezdu, nikoliv dodatečně. Platnost slev, jak je dohodnuto výše, je omezena a je v pravomoci CK tyto slevy jednostranně vyhlásit a rovněž jednostranně ukončit. Informace o slevách a příplatcích jsou uvedeny u jednotlivých kapacit.

5. Delegáti a místní zástupci CK CK nabízí svým klientům ve většině pobytových míst službu delegáta případně místního partnera. Delegát je pracovníkem CK a je k dispozici klientovi buď trvale, nebo v nahlášených termínech a hodinách. Místní zástupce je k dispozici na telefonu. Telefonický kontakt na delegáta či místního partnera klient obdrží v pokynech na cestu. Fakultativní výlety jsou zabezpečovány smluvní partnerskou společností v destinaci a cestovní kancelář za jejich kvalitu a obsah nenese zodpovědnost. V případě reklamace výletu se doporučuje vždy záležitost vyřešit se zodpovědnou osobou přímo na místě. CK rovněž během sezony zajišťuje tzv. sezónní nepřetržitou službu pro nepředvídatelné situace na tel. 00420 724 909 768 a která je určena pouze pro případ nouze klientů v zahraničí. Bližší informace jsou součástí odbavení zájezdu. Delegát není pro klienta nárokovatelný. Proto není možné požadovat po CK jakoukoliv slevu v případě, že delegát není přítomen v místě pobytu.

6. Podpisem smlouvy o zájezdu klient jednoznačně prohlašuje, že byl úplně, řádně a srozumitelně informován o všech skutečnostech, které mohly mít vliv na jeho rozhodnutí o koupi zájezdu, zejména s ohledem na všechna ustanovení v § 2527 odst. 1 a 2, § 2524 a § 2528 zákona č. 89/2012 Sb.

7. Ve věci aplikace zákona č. 89/2012 Sb. se klient a CK a to podpisem smlouvy o zájezdu dohodli:

a) k § 2527 zákona č. 89/2012 Sb. k ustanovení odst. 1 písmena

a) platí, že smluvní strany jsou jednoznačně uvedeny ve smlouvě o zájezdu b) k § 2527 zákona č. 89/2012 Sb. k ustanovení odst. 1 písmena

b) platí, že termíny zahájení a ukončení všech služeb cestovního ruchu zahrnutých do ceny zájezdu, jakož i místa jejich poskytnutí, jsou uvedeny v katalogích nebo propagačních materiálech CK s tím, že pro klienta jsou vždy zásadně závazné údaje uvedené ve smlouvě o zájezdu

c) k § 2527 zákona č. 89/2012 Sb. k ustanovení odst. 1 písmena c) platí, že cena zájezdu a platby za zájezd jsou jednoznačně uvedeny ve smlouvě o zájezdu

d) k § 2527 zákona č. 89/2012 Sb. k ustanovení odst. 1 písmena d) platí, že způsob, jakým má zákazník uplatnit své právo z porušení povinnosti pořadatele, jsou jednoznačně uvedeny ve VSPCK

e) k § 2527 zákona č. 89/2012 Sb. k ustanovení odst. 1 písmena e) platí, že v případech, kdy je klient povinen zaplatit CK odstupné při odstoupení od smlouvy o zájezdu včetně jeho výše, jsou tyto údaje jednoznačně uvedeny ve VSP-CK

f) k § 2527 zákona č. 89/2012 Sb. k ustanovení odst. 2 písmena a) platí, že ve věci služeb, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, jsou veškeré údaje úplně, řádně a srozumitelně uvedeny, včetně veškerých informací v katalogu nebo v příslušných propagačních materiálech CK

g) k § 2527 zákona č. 89/2012 Sb. k ustanovení odst. 2 písmena b) platí, že ve věci ubytování (poloha, kategorie, stupeň vybavenosti a hlavní charakteristické znaky) jsou úplně, řádně a srozumitelně uvedeny v katalogu nebo v příslušných propagačních materiálech CK s tím, že závazné jsou pro obě smluvní strany údaje uvedené ve smlouvě o zájezdu

h) k § 2527 zákona č. 89/2012 Sb. k ustanovení odst. 2 písmena c) platí, že ve věci druhu dopravního prostředku, jakož i údaj o trase cesty, jsou charakteristické znaky nebo třídy uvedeny ve smlouvě o zájezdu s tím, že v oblasti dopravy autobusy splňují tyto příslušné evropské normy i v oblasti bezpečnosti silničního provozu a v oblasti kultury cestování

i) k § 2527 zákona č. 89/2012 Sb. k ustanovení odst. 2 písmena d) platí, že ve věci stravování jsou veškeré údaje úplně, řádně a srozumitelně uvedeny, včetně veškerých informací v katalogu nebo v příslušných propagačních materiálech CK

j) k § 2524 zákona č. 89/2012 Sb. platí, že ve věci pasových a vízových požadavků pro občany ČR včetně zdravotních formalit, které jsou nutné pro cestu a pobyt, jakož i o obvyklých cenách a lhůtách pro jejich vyřízení, podaly CK základní informace do VSP-CK a doplňující informace CK doporučuje ověřit u příslušných institucí.

k) k § 2528 zákona č. 89/2012 Sb. k ustanovení odst. 1 platí, že základní informace o minimálním počtu zákazníků (klientů) včetně termínů, kdy nejpozději před odjezdem musí být zákazníkovi oznámeno, že nebylo tohoto minimálního počtu dosaženo a CK zájezd ruší, jsou úplně, řádně a srozumitelně uvedeny ve smlouvě o zájezdu

## **IX. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ KLIENTŮ**

1. CK zpracovává osobní údaje svých klientů s jejich souhlasem jednak pro realizaci nabízených služeb (uzavření smlouvy o zájezdu), za účelem vedení klientů v databázi pro realizaci slev, pro oslovování klientů obchodními sděleními podle zákona č. 480/2004 Sb. v platném znění, obsahujícími nabídky služeb Time Travel a pro předávání osobních údajů smluvním partnerům v zahraničí i mimo EU a pro předávání dat leteckým společnostem a pojišťovnám, která zajišťuje pojištění klientů zprostředkované CK. Tyto údaje jsou zpracovávány a uchovávány jak v listinné, tak v elektronické podobě.

2. Pro uzavření smlouvy o zájezdu jsou zpracovávány osobní údaje v rozsahu: titul, jméno, příjmení, datum narození, adresa, e-mailová adresa, telefon, bankovní spojení, dále národní identifikátor, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu. Pro předávání osobních údajů do zahraničí smluvním partnerům, leteckým společnostem a pojišťovnám jsou zpracovávány osobní údaje v rozsahu: titul, jméno, příjmení, datum narození. Pro evidenci v databázi klientů, kterým je poskytována sleva, případně pro potřeby oslovování obchodními sděleními obsahujícími nabídky služeb Time Travel jsou zpracovávány osobní údaje v rozsahu: titul, jméno, příjmení, adresa, e-mailová adresa, telefon. Klient má právo souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoliv odvolat, a to písemným prohlášením.

3. Souhlas se zpracováním osobních údajů klientů za účelem uvedeným v IX. 1. a IX. 2. dává klient podpisem smlouvy o zájezdu.

4. Informace o jménech účastníků zájezdu a místech jejich pobytu se nesdělují třetím osobám ani v naléhavých případech. Účastníkům zájezdu se proto doporučuje poskytnout svým příbuzným přesnou adresu místa dovolené.

## **Ochrana osobních údajů GDPR**

Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č.2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

1. Cestovní kancelář má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění Smlouvy o zájezdu nebo jiných Smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákazníka. Cestovní

kancelář shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka /fyzické osoby/:jméno, příjmení, titul, datum narození/rodné číslo, místo trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu, kontakt na blízké osoby, bankovní spojení, evidence plateb....

2. Pro účely plnění Smlouvy o zájezdu, případně jiné Smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu / dopravci, ubytovací zařízení, průvodci, delegáti, pojišťovny..../

3. Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolucestující osoby či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zmocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kanceláří či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli)

4. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. věrnostní program. Cestovní kancelář je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu. Podrobné „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny [zde](#).

## **X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Tyto VSP-CK vstupují v platnost dne 1.1.2014 a platí do odvolání a nahrazují všechny dříve vydané VOP. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu CK o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku, přičemž chyby tisku jsou vyhrazeny. Uzavřením smlouvy o zájezdu klient akceptuje a schvaluje tyto VSP-CK jako nedílnou součást smlouvy o zájezdu a klient podpisem smlouvy o zájezdu prohlašuje, že si VSP-CK úplně a řádně přečetl, a že jsou mu srozumitelné. Tyto VSP-CK jsou součástí aktuálních katalogů CK a smlouvy o zájezdu, kterou klient obdrží. S odkazem na zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, klient svým podpisem smlouvy o zájezdu dobrovolně souhlasí s tím, aby smluvní CK a zaměstnanci smluvních CK, kteří se podílí na zajištění zájezdů, zpracovávali jeho osobní údaje a údaje jeho spolucestujících, kteří jsou uvedeni na smlouvě o zájezdu. Klient tímto dává souhlas ve smyslu ust. § 5 odst. 5 a § 9 písm. a) zák. č. 101/2000 Sb. a zprošťuje je povinnosti mlčenlivosti o těchto údajích, pro účely bodu IX. Klient rovněž bere na vědomí poučení CK jako správce a zpracovatele osobních a citlivých údajů svých a údajů spolucestujících, uvedených na smlouvě o zájezdu o svém právu přístupu k osobním údajům a o dalších právech ve smyslu § 21 zák. č. 101/2000 Sb. Tyto VSP-CK platí pro účast na akcích pořádaných obchodní společností Time Travel, která je pojištěna dle zák. č.159/1999 Sb. pro případ úpadku.