VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) upravují práva a povinnosti cestovní kanceláře Travel 2002, spol. s r. o., IČ 46980211, se sídlem Brno, Moravské nám. 4, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 8148 (dále jen CK) na straně jedné a zákazníka na straně druhé vyplývající ze Smlouvy o zájezdu (dále jen SoZ). Tyto VOP tvoří nedílnou součást SoZ uzavřené mezi zákazníkem a CK. Za zákazníka se považuje jakákoliv fyzická nebo právnická osoba a dále i osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena.

Před uzavřením SoZ informuje CK zákazníka o zpracování osobních údajů a sdělí zákazníkovi na příslušném vzorovém formuláři, zda se jedná o zájezd a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka.

1. Vznik smluvního vztahu

1.1. CK poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné SoZ, jejíž obsah je v praxi rozdělen do několika dokumentů:

a) Smlouva o zájezdu v textové podobě

b) tyto Všeobecné obchodní podmínky

c) popis zájezdu v nabídkovém materiálu CK nebo na webu CK

Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné, přičemž SoZ má přednost před VOP i popisem zájezdu. CK si vyhrazuje právo měnit před uzavřením SoZ podrobné vymezení zájezdu.

1.2. Prodejem zájezdu se rozumí okamžik uzavření SoZ. SoZ je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s CK závazně potvrdí nabídku zájezdu. Za závazné potvrzení se považuje:

- podpis SoZ nebo úhrada zálohy zákazníkem ve lhůtě určené CK
- zakliknutí pole "Objednávka zavazující k platbě" v on-line rezervačním systému CK
- jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CK

1.3. Smlouva o zájezdu je účinná:

- zaplacením zálohy na zájezd klientem
- potvrzením zákazníkem podepsané SoZ zástupcem CK.

1.4. Zákazník uzavřením SoZ stvrzuje, že je oprávněn SoZ uzavřít, a to nejen za sebe, ale také za osoby, které jej k uzavření SoZ zmocnily. Pokud zákazník uzavírá SoZ v plné moci za jiné osoby, odpovídají za splnění povinností tyto osoby a on za splnění jejich závazku ručí. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch třetích osob, odpovídá za splnění povinností ze smlouvy on, včetně včasné úhrady ceny zájezdu. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem nebo že disponuje jejím souhlasem či souhlasem jejího zákonného zástupce. Pro účast nezletilé osoby na zájezdu bez doprovodu zákonného zástupce je nutné mít s sebou ověřený souhlas zákonného zástupce s krátkodobým vycestováním dítěte do zahraničí.

1.5. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo v SoZ uvedeno jinak, zájezdy CK nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.

1.6. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo v SoZ uvedeno jinak, jsou služby delegáta, resp. průvodce poskytovány v českém nebo slovenském jazyce

1.7. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo v SoZ uvedeno jinak, jsou služby delegáta poskytovány až v destinaci.

1.8. V případě, že je ve smlouvě o zájezdu uzavřené mezi CK a zákazníkem uvedeno, že se jedná o zájezd "na vyžádání", pak smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká uzavřením smlouvy a současně úhradou první splátky na zájezd zákazníkem. SoZ se pak sjednává s rozvazovací podmínkou dle § 548 odst. 2 Občanského zákoníku. Rozvazovací podmínka je splněna v případě, že sjednaný zájezd není k dispozici z důvodu ubytovacích kapacit nebo přepravních kapacit nebo jiných objektivních příčin na straně CK. V případě naplnění rozvazovací podmínky CK oznámí zákazníkovi zánik smluvního vztahu nejpozději do 7 dnů od uzavření SoZ, pokud není ve SoZ sjednaná jiná lhůta a bez zbytečného odkladu vrátí zákazníkovi zaplacené finanční prostředky. Zákazník souhlasí a bere na vědomí, že v takovém případě nemá nad rámec vrácených finančních prostředků nárok na jakoukoliv kompenzaci, slevu, náhradu škody či jiné plnění ze strany CK.

2. Podrobné pokyny a doklady pro cestu

Podrobné pokyny k zájezdu doručí CK zákazníkovi nejpozději šest dnů před zahájením zájezdu. Jedná se o údaje, které nebyly zákazníkovi předány při uzavření SoZ a jsou pro zájezd důležité, jako plánovaný čas odjezdu, popř. lhůta pro odbavení, dopravní spojení, příjezd, aktuální podmínky požadované pro cestu do destinace i návrat z ní apod.

3. Cena zájezdu, platební podmínky a změna ceny zájezdu

3.1. Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená na SoZ. Ceny jsou uvedeny včetně DPH. Cena zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v nabídkovém materiálu nebo na webu CK v části Cena zahrnuje.

3.2. Cena zájezdu je celkovou cenou, která je stanovena včetně daní a poplatků, které jsou CK známé v čase přípravy nabídky zájezdu.

3.3. Cena zájezdu nezahrnuje cestovní pojištění, které CK zákazníkovi zprostředkovává u pojišťovny na základě požadavku zákazníka.

3.4. Jednotlivé destinace mají právo zavést povinnost úhrady dalších plateb, např. pobytových tax. Tyto platby proto nelze kalkulovat do celkové ceny zájezdu a jejich případná úhrada bude prováděna zákazníkem v místě pobytu.

3.5. CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu, jestliže se zvýší tyto náklady:

a) cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie

b) daně, taxy nebo jakákoli obdobná peněžitá plnění nebo úplaty ze služeb cestovního ruchu poskytovaných podle SOZ třetími stranami

c) směnný kurz české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu

Zvýšení ceny se vypočte následovně:

ad a) Ceny leteckých zájezdů jsou vázány na cenu leteckého paliva, jehož cena se odvíjí od měsíčního průměru nejvyšších denních cen Jet FOB Barges Rotterdam publikovaných v Platts Oilgram jako Barges FOB Rotterdam Higg. Cena paliva použitá pro kalkulace zájezdů je 600 USD /MT. Pokud se cena leteckého paliva zvýší nad 600 USD/MT, bude cena zvýšena o 50 Kč za každé 1 % nárůstu ceny paliva. Např. při zvýšení ceny paliva o 1 % (= 6 USD) bude nová cena = původní cena + 50 Kč. Ceny autobusových zájezdů jsou vázány na cenu nafty. Cena nafty použitá pro kalkulace zájezdů je 40 Kč / 1 litr. V případě, že by cena nafty vzrostla nad 42 Kč za litr (zdroj kurzy.cz), je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu o příplatek ve výši 30 Kč za každou započatou 1 Kč nárůstu nad kalkulovanou cenu 30 Kč. Např. při zvýšení ceny nafty na 32,50 Kč bude nová cena = původní cena + (3 × 30) Kč

ad b) v případě zvýšení tax nebo jiných služeb poskytovaných třetími stranami CK zvýší cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu. Např. při zvýšení platby o 100 Kč bude nová cena zájezdu = původní cena + 100 Kč

ad c) v případě zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu o více než 10 % oproti kurzu ČNB platnému k 15. 10. roku předcházejícímu rok konání zájezdu, bude cena zvýšena o 1 % za každé 1 % nárůstu kurzu Kč. Např. při zvýšení kurzu o 10,5 % bude nová cena = původní cena × 1,105 Kč

3.6. CK doručí oznámení o zvýšení ceny zájezdu v textové podobě (přednostně mailem) zákazníkovi nejpozději dvacátý den před zahájením zájezdu. V oznámení CK uvede důvod zvýšení ceny a výpočet nové ceny.

3.7. Zvýšení ceny o více než 8 % dává zákazníkovi právo odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného.

3.8. Jestliže dojde mezi uzavřením SoZ a zahájením zájezdu ke snížení výše uvedených nákladů, má zákazník právo na snížení ceny o částku vypočtenou obdobným způsobem, jako je uvedeno u zvýšení.

3.9. V případě snížení ceny má CK právo na odečtení skutečných administrativních nákladů od částky, jež má být zákazníkovi vrácena.

3.10. Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto:

- zálohu ve výši 50% ceny zájezdu při uzavření SoZ
- doplatek ceny zájezdu nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu

V případě nákupu zájezdu do 31. 12. roku předcházejícího rok konání zájezdu zákazník může uhradit pouze zálohu ve výši 1 500 Kč/os. (+případné pojištění). Druhá záloha do výše 50 % z celkové ceny zájezdu musí být uhrazena do 31. 1. roku následujícího, případně do 60 dnů před zahájením zájezdu.

3.11. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od SoZ (stornopoplatky) jsou splatné ihned.

3.12. V případě sjednání cestovního pojištění při uzavření SoZ je cena pojištění připočtena k celkové ceně zájezdu a její úhrada je splatná ihned, a to v plné výši.

3.13. V případě neuhrazení zálohy nebo doplatku ceny v předepsaném termínu má CK právo odstoupit od SoZ. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn a zákazník je povinen uhradit odstupné dle bodu 6.2, čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody.

3.14. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit celou cenu zájezdu již při uzavření SoZ.

3.15. Cenu zájezdu může zákazník uhradit přímo CK (na místě v hotovosti, platební kartou nebo bankovním převodem) nebo u k tomu zmocněného zástupce CK. Zákazníkova finanční povinnost je splněna dnem, kdy je finanční plnění připsáno na účet CK, resp. v den, kdy CK plnění obdrží.

3.16. V případě platby poukázkami či dárkovými poukazy lze uplatnit jen omezené množství těchto poukázek a jen pokud to CK akceptuje. Poukázky lze uplatnit pouze v provozovně CK a na zájezdy pořádané CK. Poukázky lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směnit za peníze, a to ani v případě zákazníkova odstoupení od SoZ či zrušení zájezdu ze strany CK.

4. Práva a povinnosti zákazníka

4.1. K základním právům zákazníka patří:

- právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb
- právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v nabídkovém materiálu či na webu CK, zvl. kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnází může obrátit (místní zástupce CK, zastupitelský úřad – adresa a telefon), podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou, resp. zástupcem CK v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba
- právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny
- právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle čl. 6.
- právo písemně oznámit CK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se SoZ a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Toto oznámení musí být doručeno do CK nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu a původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, které CK vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka
- právo na reklamaci vad v souladu s čl. 8.
- právo na ochranu osobních údajů, které uvádí ve SoZ a v dalších dokumentech
- právo obdržet spolu se SoZ doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události
- právo na poskytnutí dalších písemných informací nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu o všech skutečnostech, které jsou pro účast na zájezdu důležité a jsou CK známy

4.2. K základním povinnostem zákazníka patří:

- poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů.
- mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států
- v případě výzvy sdělit CK s dostatečným předstihem číslo cestovního pasu, se kterým pojede na zájezd, a pokud tak neučiní, uhradit případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé
- v případě, že CK zajišťuje víza, poskytnout zástupci CK cestovní pas a další požadované doklady v termínu určeném CK
- aktivně se informovat o změnách pasových, vízových a zdravotních požadavků země určení
- dodržovat právní předpisy navštívených států
- mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do navštívených zemí (cestovní doklad, víza, doklad o pojištění, doklad o zdravotní způsobilosti, pokud je požadován atp.)
- nahlásit účast cizích státních příslušníků
- cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si obstarat.
- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- v případě, že osoby od 15 do 18 let cestují samostatně, musí si zajistit písemný souhlas zákonného zástupce s uzavřením smlouvy
- při každé cestě nezletilého občana ČR do zahraničí bez doprovodu jeho rodiče nebo zákonného zástupce zajistit, aby měla doprovázející osoba písemný souhlas rodiče s konkrétní cestou.
- zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. 3. těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení
- převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a řádně si je zkontrolovat
- dodržet místo nástupu uvedené na SoZ
- dostavit se ve stanoveném čase na místo odjezdu. Zákazník je srozuměn s tím, že pokud se nedostaví na místo odjezdu nebo zmešká odjezd/odlet nebo bude-li před započetím cesty ze zájezdu vyloučen nemá nárok na vrácení zaplacené ceny zájezdu. V případě, že je let operován na linkových letech, nenastoupením na první let propadá celá letenka.
- řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné cestovní kanceláří určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; v případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu zájezdu je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb
- veškeré závady a odchylky od sjednaných služeb reklamovat bezodkladně po jejich zjištění nejlépe na místě u zástupce CK a poskytnout součinnost nezbytnou k jejich odstranění
- ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké dopravě je
- zákazník povinen oznámit dopravci ihned po zjištění nedostatků.
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, dodavatele služeb CK či ohrozit či poškodit jméno CK.
- není oprávněn nastoupit na zájezd, jeví-li známky nakažlivé nemoci nebo je ve zdravotní izolaci či karanténě
- uhradit škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle SoZ
- vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady
- vzniklými v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému
- zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, poškozením
- ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen
- tuto škodu nahradit
- zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření může v průběhu zájezdu docházet ke změně v rozsahu či kvality sjednaných služeb (např. k omezením souvisejícím s dopravou, omezením způsobu a rozsahu poskytování stravovacích a ubytovacích služeb, uzavření či omezení jednotlivých provozů hotelu, pláže, bazénů, sportovišť atd.). Zákazník se rovněž zavazuje dodržovat veškerá opatření přijatá v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření (nošení roušek, rozestupy, měření tělesné teploty, aktuální pravidla pro využívání pláží, bazénů apod., pravidla pro návštěvu památek atd.). Uvedené odchylky od sjednaných služeb nezakládají právo zákazníka na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody, či právo na odstoupení od SoZ.
- zákazník souhlasí, že v situaci, kdy CK je připravena zájezd poskytnout, ale v čerpání zájezdu brání zákazníkovi cestovní omezení přijatá v souvislosti s Covid-19 či jinou pandemií, která zákazník ani CK nezavinili a ani je nemohli ovlivnit, je zákazník v prodlení. CK i zákazník jsou oprávněni v této situaci od SoZ ke dni zahájení zájezdu odstoupit a zákazník je povinen zaplatit CK odstupné ve výši skutečně vzniklých nákladů. Jedná se zejména o povinnou karanténu v destinaci nebo o zákaz cestování do destinace pro státní příslušníky země, jejímž státním příslušníkem je i zákazník apod.

4.3. Zákazník, se kterým je uzavřena SoZ je povinen zajistit, aby uvedené povinnosti splnili všichni zákazníci účastnící se zájezdu a uvedení na SoZ.

4.4. K základním povinnostem právnické osoby jako zákazníka dále patří:

- seznámit své účastníky s těmito VOP i dalšími informacemi, které od CK obdrží
- zabezpečit, aby účastníci plnili povinnosti zákazníků
- seznámit účastníky s dokladem o povinném pojištění CK.

5. Práva a povinnosti CK, změny sjednaných služeb

K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v čl. 4. se vztahují odpovídající práva a povinnosti CK.

5.1. CK je oprávněna provádět nepodstatné změny a odchylky od dohodnutého obsahu SoZ. Jedná se zejména o tyto změny:

- změna trasy letu, letecké společnosti, letového řádu, typu letadla
- změna odletového (odjezdového) či příletového (příjezdového) místa oproti původně stanovenému. V takovém případě zajistí CK na vlastní náklady náhradní dopravu z/do původně stanoveného místa, popř. uhradí náklady na dopravu do výše jízdného autobusem či vlakem 2. třídy.
- změna příjezdové nebo odjezdové trasy, změna nebo zrušení nástupního nebo svozového místa
- změna hotelu při zachování destinace, hlavních znaků a stejné nebo vyšší kategorie

- změna programu zájezdu a poskytovaných služeb, které neovlivní charakter zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet
- změna termínu zájezdu o méně než 3 dny při současném zachování počtu noclehů
- změna pasových a vízových požadavků pro cestu
- změna zdravotních požadavků pro cestu

Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit jasným a srozumitelným způsobem (přednostně mailem). Výše uvedené i jiné nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo na odstoupení od SoZ ani na poskytnutí slevy.

5.2. Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu, nebo navrhne-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, předloží zákazníkovi návrh na změnu SoZ. Zákazník může takový návrh přijmout nebo může odstoupit od SoZ ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, aniž by musel hradit odstupné. Současně s návrhem na změnu SoZ předloží CK zákazníkovi dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, důsledky pro zákazníka neodstoupí-li včas od SoZ, údaje o případném náhradním zájezdu. Neodstoupí-li zákazník od SoZ ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změně, platí, že se změnou SoZ souhlasí. Jestliže se v důsledku změny závazku ze SoZ sníží jakost zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

5.3. CK není odpovědna za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno zákazníkem nebo třetí osobou, která není spojená s poskytováním zájezdu.

5.4. CK není odpovědna za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou neodvratitelnou událostí, kterou nebylo možno předpokládat nebo byla nevyhnutelná a nemohlo jí být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kanceláři požadovat

5.6. Jestliže CK neposkytne všechny služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, třebaže se k tomu smlouvou zavázala, je CK povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu. V takovém případě je CK povinna:

- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě, pokud možno shodné nebo blížící se k původně dohodnutým podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu
- vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinou CK, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
- poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě
- v případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), pak případný rozdíl v ceně uhradí CK z vlastních prostředků.
- v případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby nižší kvality, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně.

5.7. CK si vyhrazuje právo na změnu nebo zrušení nástupního či svozového místa k odjezdu na zájezd a od návratu ze zájezdu v případě nenaplnění minimálního počtu 6 osob nutného k zajištění této služby. V případě zrušení nástupního nebo svozového místa CK vrátí zákazníkovi částku zaplacenou za tyto služby.

5.8. CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu zájezdu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí, vládní nařízení a omezení, špatná epidemiologická situace apod.), které CK nemohla ovlivnit ani předvídat a kterým nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kanceláři požadovat. V tomto případě není CK odpovědna za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoliv pokuty.

5.9. Přeruší-li CK zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil.

5.10. CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec sjednaných a zaplacených služeb.

5.11. Náhradu škody vzniklou z porušení závazku CK ze SoZ není CK povinna uhradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy na zdraví.

5.12. CK je povinna informovat cestujícího o totožnosti leteckého přepravce, jakmile je letecký přepravce znám a o případných změnách.

5.13. CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

5.14. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných událostí zajistit návrat zákazníka v souladu se SoZ, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.

6. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, odstupné

6.1. Zákazník má kdykoliv před zahájením zájezdu právo na odstoupení od SoZ.

6.2. Zákazník je povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením od SoZ odstupné ve výši:

- skutečně vzniklé náklady, nejméně však 10 % z celkové ceny zájezdů s vlastní dopravou nebo autobusovou dopravou a 20 % u zájezdů s leteckou dopravou, dojde-li k odstoupení od smlouvy v době od podpisu SoZ do 60 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu.
- skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení od SoZ v době od 59 do 26 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu.
- skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení od SoZ v době od 25 do 10 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu.
- 100 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení od SoZ v době kratší než 10 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu, pokud se zákazník nedostaví k odjezdu/odletu nebo pokud se nezúčastní zájezdu v důsledku poskytnutí nepřesných či neúplných údajů, příp. porušení celních, pasových, devizových či zdravotních předpisů.

6.3. Zákazník odstupné nehradí, jestliže důvodem odstoupení od SoZ je:

a) závažná změna některé z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu. Za závažné změny se nepovažují změny uvedené výše v bodu 5.1.

b) v místě určení cesty nebo pobytu nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo přepravu osob

c) odstoupení od SoZ ze strany CK z důvodu nenaplnění minimálního počtu účastníků

d) odstoupení od SoZ ze strany CK z důvodu mimořádných a nevyhnutelných okolností, které brání v plnění závazku

e) CK zvýší cenu zájezdu o více než osm procent

V případě odstoupení dle písmene b), c) d) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody. Bezplatné odstoupení zákazníka dle písmene b) je možné pouze v případech, kdy CK není schopna zajistit splnění cestovních služeb dle uzavřené SoZ a zajistit bezpečnost klientů.

Doporučení Ministerstva zahraničních věcí nemají pro toto rozhodnutí závaznou povahu.

6.4. Oznámení o odstoupení od SoZ musí zákazník doručit CK písemně a musí být podepsáno osobou, která uzavřela SoZ. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem prokazatelného doručení písemného oznámení na adresu sídla CK nebo na prodejní místo, kde si zákazník zájezd zakoupil.

6.5. Pro výpočet odstupného se celkovou cenou rozumí plná prodejní cena za všechny stornované osoby včetně všech objednaných fakultativních služeb. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady dodavatelům služeb CK.

6.6. V případě storna jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu/apartmá nižším počtem osob.

6.7. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd).

6.8. CK má právo jednostranně započíst odstupné se vzájemnou pohledávkou zákazníka na vrácení zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu. CK zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné nebo zákazník neprodleně doplatí CK rozdíl mezi odstupným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.

6.9. Na žádost zákazníka CK výši odstupného odůvodní.

6.10. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

6.11. Za dodatečné změny v knihování na přání zákazníka je CK oprávněna účtovat zákazníkovi poplatek ve výši 500 Kč za osobu. Zákazníkem požadovaná změna termínu odjezdu, destinace, hotelu, místa odletu a příletu je posuzována jako odstoupení od smlouvy a uzavření smlouvy nové. Nová smlouva bude uzavřena dle aktuální nabídky platné v době jejího uzavření.

6.12. Stornovací poplatky za pojištění:

V případě storna osoby, která má prostřednictvím CK objednané pojištění, jsou vždy účtovány stornopoplatky ve výši 100% ceny pojištění. CK je pouze zprostředkovatelem při sjednání pojištění a případné požadavky na vrácení pojištění musí zákazník uplatňovat přímo v pojišťovně.

7. Odstoupení od smlouvy ze strany CK

7.1. CK může odstoupit od smlouvy v těchto případech:

- pokud nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků nutného pro konání zájezdu. Tento minimální počet je stanoven na 15 osob u leteckých zájezdů a 35 osob u autokarových zájezdů. O zrušení zájezdu z důvodu nenaplnění minimálního počtu osob bude zákazník informován nejpozději 20 dní před datem zahájení zájezdu u cest trvajících déle než 6 dní, 7 dní před datem zahájení zájezdu u cest trvajících 2–6 dní, 48 hodin před datem zahájení zájezdu u cest trvajících méně než 2 dny.
- pokud jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. Dojde-li ke zrušení zájezdu a odstoupení od SoZ dle tohoto bodu, není CK odpovědna za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoliv pokuty. V případě přerušení cesty z důvodů vyšší moci je CK povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět.
- pokud zákazník podstatně porušuje svou povinnost, zejména tím, že ani na výzvu nezaplatí zálohu, doplatek nebo celou cenu zájezdu, nedostaví se včas na místo odjezdu, nedodržuje pokyny vedoucího zájezdu nebo jinak závažně narušuje průběh zájezdu nebo pobytu. Pokud cestovní kancelář odstoupí od SoZ z důvodu chování zákazníka proti dobrým mravům, např. tím, že zákazník ohrožuje život a zdraví své, případně ostatních zákazníků či pracovníků cestovní kanceláře, hrubým způsobem vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, pak zákazník nemá nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány, a dále je povinen uhradit CK veškeré více náklady, které cestovní kanceláři vznikly a případně vzniklou škodu.

8. Reklamační řád a pomoc v nesnázích

8.1. CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

8.2. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se SoZ.

8.3. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém tak, aby mohla být sjednána náprava a umožněno odstranění vady. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Při posuzování oprávněnosti reklamace bude zohledněna skutečnost, zda zákazník uplatnil vadu zájezdu ihned v místě pobytu. Pokud zákazník vlastním zaviněním neuplatní práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě SoZ bez zbytečného odkladu, CK mu slevu z ceny nepřizná.

8.4. CK odstraní vadu zájezdu, pokud je to možné anebo odstranění nevyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb. Neodstraní-li CK vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného.

8.5. Vyskytnou-li se na místě podstatné vady zájezdu, nabídne CK vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána v SoZ, aby mohl zájezd pokračovat. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje SoZ, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo v SoZ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CK povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi přepravu do místa odjezdu nebo jiného místa, na němž se obě strany dohodly. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci.

8.6. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Žádá-li zákazník slevu, měl by svůj požadavek uplatnit u CK bez zbytečného odkladu po skončení zájezdu. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.

8.7. Uplatnění reklamace může zákazník provést ústně nebo písemně. V případě ústního podání reklamace je pověřený zástupce CK povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, který podepíše zástupce CK. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto reklamačního protokolu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.

8.8. CK je povinna přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, sídle nebo místě podnikání, případně v místě poskytované služby u průvodce nebo jiného CK pověřeného pracovníka. CK je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

8.9. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, doporučuje se zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod. Umožňuje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se oprávněný pracovník přesvědčil o oprávněnosti reklamace.

8.10. CK nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě samém u hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamace se taktéž nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty, pokud odpovědnost CK není v těchto případech dána ze zákona.

8.11. Na základě přistoupení CK na standard International travel Quality je zákazník oprávněn při podání reklamace uplatnit své požadavky v souladu s tabulkou ITQ kodexu, která je umístěna na webových stránkách CK. Výše kompenzace pak odpovídá procentu ceny zájezdu stanovenému v této tabulce ITQ. Pokud se rozhodne pro tento postup, je třeba vyplnit reklamační protokol s uvedením vad zakládajících právo na finanční kompenzaci a tyto skutečnosti doložit potvrzením delegáta nebo průvodce CK. V případě, že přiznaná kompenzace přesáhne 50 % ceny zájezdu, bude zákazníkovi přiznán i nárok na kompenzaci radosti z dovolené, jehož výše je také stanovena tabulkou náhrady ztráty radosti z dovolené uvedené rovněž na webových stránkách CK.

8.12. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po CK požadovat.

8.13. Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy, týkající se letecké dopravy, je omezena v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána. V letecké přepravě se tak odpovědnost za škodu řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28.5. 1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2 027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13. května 2002

8.14. Práva a povinnosti zákazníka při přepravě cestujících a zavazadel se řídí Přepravními podmínkami společnosti zajišťující přepravu. Reklamaci zavazadel, odepření nástupu na palubu, změny třídy, zrušení či zpoždění letu se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění, nejlépe přímo u příslušné letecké společnosti. Pokud dojde při přepravě ke škodě na zavazadlech musí být tato skutečnost nahlášena ihned po příletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol o poškození či ztrátě zavazadla (P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka s leteckou společností.

8.15. Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se CK nedohodne se zákazníkem na delší lhůtě.

8.16. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů.

9. Pojištění

9.1. Povinné smluvní pojištění

CK uzavřela pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi přihlášenému na zájezd ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

Součástí těchto VOP je i potvrzení pojišťovny obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události (viz níže – doklad si vezměte s sebou na cestu). V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí

zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu vč. nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

9.2. Fakultativní cestovní pojištění – možnost připlatit:
Klienti nejsou v ceně zájezdů pojištěni na léčebné výlohy, storno zájezdu, odpovědnost za způsobené škody, pojištění zavazadel apod. Všem klientům doporučujeme uzavřít prostřednictvím CK fakultativní cestovní pojištění, které kryje všechny tyto případy. Při sjednání tohoto pojištění obdrží zákazník současně se smlouvou i Pojistné podmínky. Pro zajištění pojištění je bezpodmínečně nutné uvést na smlouvu data narození všech účastníků zájezdu. Pojištěním vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou, CK je pouze prostředníkem při sjednávání pojistné smlouvy. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení CK uzavřít jejím prostřednictvím pojištění, není CK povinna (nad daný zákonný rámec) cokoliv nepojištěnému zákazníku při nastalé pojistné události poskytnout a zákazník nese sám veškerá rizika s tím související.

10. Další podmínky o některých službách
Další podmínky blíže upravují obsah a rozsah poskytovaných služeb sjednaných SoZ a z toho plynoucí rozsah či omezení odpovědnosti CK.
10.1. Ubytování a stravování
- Ubytování je obvykle možné v den příjezdu po 14. hodině, a v den odjezdu se pokoje musí uvolnit do 10. hodiny. Stravování, pokud je v ceně zájezdu, začíná první stravovací službou, poskytovanou po čase příjezdu a končí poslední stravovací službou, poskytovanou před časem odjezdu.
- Při rezervaci ubytování v apartmánech je zákazník plně zodpovědný za počet lidí, které přihlásí k obývání apartmánu, bez ohledu na jejich věk. Upozorňujeme, že správa apartmánů může odmítnout nepřihlášené osoby ubytovat, bez nároku na jejich další reklamaci. Dětské postýlky je nutno si vyžádat předem v CK.
- Pokud zvolíte pokoj s 1–2 přistýlkami, počítejte s nižším pohodlím. Jednolůžkové pokoje často nemají balkon, a tedy nelze ze strany klienta vyžadovat balkon, i když tento je v popisu hotelu u pokojů uveden.
- Za třílůžkový pokoj je obvykle považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou, kterou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko.
- Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a CK na něj nemá vliv
- Při nákupu zájezdu na poslední chvíli za zvýhodněnou cenu akceptuje zákazník skutečnost, že snížení ceny a zajištění na poslední chvíli může souviset i s nižší úrovní některých služeb, než jaké jsou zajištěny při nákupu za katalogové ceny. V tomto případě má zákazník nárok na poskytnutí všech zaplacených služeb, ale není oprávněn reklamovat jejich případnou nižší kvalitu nebo změnu.
- Při objednání stravy v hotelích je obvykle nutno objednat stejnou stravu pro všechny osoby, které spolu sdílí pokoj, a to na celou dobu pobytu. Počet objednaných stravovacích služeb musí být stejný jako počet noclehů a nelze uplatňovat nárok na vrácení částky v případě, že nebylo možno některou službu poskytnout z důvodu pozdního příjezdu či brzkého odjezdu z hotelu.
- Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci poloviny dvoulůžkového pokoje, musí být započítána přirážka k ceně jako za rezervaci jednolůžkového pokoje, pokud se nenajde další účastník.

10.2. Doprava
- První a poslední den zájezdu jsou určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení zájezdu.
- Z hlediska délky trvání letu může let částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího.
- CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení letových koridorů, komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování dovolené brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění ze strany CK. Zákonné kompenzace ze strany dopravce musí zákazník žádat sám přímo u dopravce. CK nenahrazuje služby, které nebyly v důsledku zpoždění odletu či odjezdu čerpány.

10.3. Služby průvodce/delegáta
Pokud není výslovně uvedeno jinak, jsou v ceně zájezdu služby průvodce, delegáta. Tyto služby jsou poskytovány v českém nebo slovenském jazyce, pokud není v konkrétní nabídce uvedeno jinak. Povinnosti delegáta jsou dány mezinárodně všeobecně užívanou praxí, kdy se jeden zástupce CK věnuje zákazníkům ve více ubytovacích zařízeních v jím dosažitelné lokalitě. K zajištění kontaktu se zákazníky užívá přiměřených prostředků (informační tabule s pohotovostním kontaktem na něj, stanovení úředních hodin, atd.)

10.4. Pláže
U jednotlivých ubytovacích zařízení uvádíme obvykle vzdálenosti tohoto zařízení k nejbližší pláži. Tento údaj je orientační a vychází většinou z údajů uváděných v propagačních materiálech hotelů, je měřen vzdušnou čarou od nejbližšího bodu ubytovacího zařízení směrem k pláži. Pláže jsou zpravidla veřejné, přístupné i místním obyvatelům. Nelze vyloučit sezónní výskyt mořských trav (chaluh), medúz apod. CK neodpovídá za případné znečištění pláží z klimatických nebo jiných nepředpokládaných důvodů. Použití lehátek a slunečníků na pláži je obvykle za poplatek (pokud není uvedeno jinak). Režim plážového servisu je možné ze strany hotelů měnit i v průběhu sezóny. Kapacita lehátek a slunečníků většinou neodpovídá plné kapacitě hotelu a nelze vymáhat jejich přidělení v případě obsazení celé kapacity.

10.5. Výlety
CK nabízí v programu některých zájezdů již i výlety anebo nabízí při sjednání SoZ možnost sjednat i fakultativní výlety. Ceny fakultativních výletů uvedené v katalogu jsou orientační a mohou se během sezóny měnit. Výlety mohou být zrušeny z důvodů, jakými jsou například nepřízeň počasí, nedostatečný počet účastníků či vyšší moc. Nerealizace výletu nezakládá právo na slevu z ostatních služeb sjednaných smlouvou. Upozorňujeme i na skutečnost, že program výletu může být z objektivních důvodů změněn. Doprovod fakultativního výletu česky nebo slovensky hovořícím průvodcem je realizován v případě minimální účasti požadované organizátorem. V případě zrušení fakultativního výletu sjednaného smlouvou ze strany zákazníka je uplatňováno odstupné dle bodu 6.2. těchto VOP.

10.6. Náklady na vstupy, dopravu a taxy
V ceně zájezdů, nejsou obvykle zahrnuty náklady na vstupy do navštívených objektů, náklady na místní dopravu, pokud je v rámci programu využívána, a na pobytové či lázeňské taxy, které se hradí na místě ubytování. Zákazník musí počítat s těmito výdaji, o jejichž výši ho CK informuje nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu.

10.7. Zvláštní požadavky
Zvláštní požadavky (např. pokoj v patře, výhled na moře, sedadlo v přední části autobusu aj.) nemají charakter smluvního ujednání. CK se bude snažit těmto požadavkům ve spolupráci s poskytovatelem služby vyhovět, ale pokud to nebude možné, nelze toto reklamovat.

11. Ochrana osobních údajů
11.1. Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění SoZ a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu SoZ , bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, PNR kód rezervace letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

11.2. Pro účely plnění SoZ budou informace uvedené v čl. 11.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve SoZ, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům a zahr. partnerům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země, poskytne CK na žádost zákazníka.

11.3. Zákazník bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zaslaným na CK. V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

11.4. Zákazník může souhlasit písemným i ústním prohlášením, s tím, že CK bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů CK, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.

11.5. Výše uvedená ustanovení čl. 11 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SoZ uzavřel (spolucestující). Uzavřením SoZ zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasy za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

11.6. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:
- odvolat souhlas s pořizováním a zveřejňováním fotografií
- požadovat přístup ke svým osobním údajům
- požadovat opravu nepřesných či neúplných osobních údajů
- požadovat výmaz osobních údajů
- požadovat omezení zpracování svých osobních údajů
- vznést námitku proti zpracování osobních údajů
- podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7

12. Závěrečná ustanovení
12.1. Smlouvy, na které se použijí tyto VOP, se řídí českým právem.

12.2. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto VOP použijí.

12.3. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto VOP, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy ČR.

12.4. V případě sporu má zákazník právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace na www.coi.cz

12.5. CK je oprávněna nakupovat služby cestovního ruchu i kompletní zájezdy od spoluprací cestovních kanceláří a prodávat je pod svým jménem jako zájezdy vlastní.

12.6. Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 3.11.2022.

Pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře

ERV Evropská pojišťovna

Doklad pro pojištěné

Tento doklad stvrzuje, že cestovní kancelář sjednala pojištění, z něhož vzniká zákazníkovi cestovní kanceláře

právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku zákazníkovi

1. neposkytne dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
2. nevrátí zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
3. nevrátí rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

Pojištění se vztahuje pouze na zájezdy dle § 1 odst. 1 zák. č. 159/1999 Sb. Informujte se u Vaší cestovní kanceláře, spadá-li Vámi zakoupená služba do této kategorie, a je-li tudíž pojištěna.

ERV pojišťovna, a. s. • Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8 • tel. 221 860 860 • fax 221 860 800
klienti@ERVpojistovna.cz • www.ERVpojistovna.cz

Repatriace ze zahraničí

Dojde-li ke skutečnosti uvedené v bodě 1, oznamte neprodleně pojistnou událost asistenční službě ERV pojišťovny, a. s.

telefonicky na číslo: +420 221 860 632

e-mailem: help@euro-center.cz

Refundace nákladů

Dojde-li ke skutečnosti uvedené v bodech 2 a 3, jste povinni nejpozději do 6 měsíců učinit písemné oznámení na adresu ERV pojišťovna, a. s., Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8, a předložit cestovní smlouvu, případně další vyžádané doklady.