Všeobecné smluvní podmínky CK Zlíntour trips s.r.o.

Účastníci smluvního vztahu

Pořadatel: CK Zlíntour trips s.r.o. Štefánikova 17, 76001 Zlín, IČO 26949725 (dále jen "CK")
Zákazník: jakákoliv fyzická i právnická osoba (dále jen "zákazník")

Úvodní ustanovení

Všeobecné smluvní podmínky CK jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu poskytované CK (dále jen "Všeobecné podmínky"). Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK jako pořadatel (§ 2523 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník - dále jen OZ) prodává zájezdy (§ 2522 OZ) výhradně na základě Smlouvy o zájezdu vyhotovené v písemné formě, která obsahuje všechny zákonem stanovené náležitosti pro písemné Potvrzení o zájezdu (§ 2525 OZ). Není-li Smlouva o zájezdu vyhotovena v písemné formě, vydá CK zákazníkovi Potvrzení o zájezdu, jehož převzetí zákazník průkazně potvrdí a odsouhlasí soulad obsahu takového Potvrzení s obsahem smluvních stran sjednané Smlouvy o zájezdu.

Článek I - Předmět smluvního vztahu

Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů (§ 2522 OZ) nebo dopravních a jiných služeb jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka.

Článek II - Vznik smluvního vztahu

2.1 Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká uzavřením Smlouvy o zájezdu. Obsah této smlouvy (Potvrzení o zájezdu) je určen §2527 OZ, Všeobecnými informacemi, popř. jinou nabídkou (Last minute), která byla předána zákazníkovi a je vydána CK a těmito Všeobecnými podmínkami popř. zvláštními podmínkami přiloženými k Smlouvě o zájezdu, jako její nedílná součást. **2.2** Ubytování, které je obsahem Smlouvy o zájezdu, je vždy v souladu s právními předpisy státu, ve kterém je poskytováno.

Článek III - Ceny zájezdů

3.1 Ceny zájezdů jsou konečné, zahrnují ubytování v základním typu pokoje a stravování dle popisu v nabídce, popř. dopravu včetně všech základních poplatků a služby delegáta, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak. **3.2** Ceny zájezdů uvedené v této nabídce byly kalkulovány na základě kurzů devizových trhů ČNB platných ke dni 10.11.2016. **3.3**. CK má právo jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot. Ceny 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 650 USD /MT. V případě, že dojde k navýšení průměrné ceny leteckého paliva nad 650 USD/MT, je CK oprávněna zvýšit cenu pro každou osobu včetně dětí o příplatek, jehož výše bude vypočtena tak, že za každé započaté 1 % cenového nárůstu nad 650 USD/MT bude cena zájezdu zvýšena o 40 Kč pro všechny lety v délce trvání letu v jednom směru z místa odletu do místa cílového letiště realizace zájezdu do 3,5 hod. Informace o délce letů naleznete na úvodních stránkách destinace. b) plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přistavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, (CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající navýšení těchto plateb na osobu) nebo c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu na emailovou adresu bydliště uvedeného v cestovní smlouvě. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit navýšení ceny zájezdu. Při porušení tohoto závazku má CK právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit (§ 2533 OZ), tím není dotčeno právo CK na náhradu škody.

Článek IV - Platební podmínky

4.1 Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a ceny jednotlivých služeb před jejich poskytnutím. Za zaplacení ceny se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti či platby převodem, připsání platby na účet CK. **4.2** Výše záloh a časový rozvrh plateb je stanoven, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, takto: a) u zájezdů je zákazník povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši 50 % předem stanovené ceny, doplatek je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu. Při porušení tohoto závazku má CK právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% předem stanovené ceny již při vzniku smluvního vztahu. **4.3** Při zaplacení zájezdu resp. zálohy na prodejně zákazník obdrží potvrzení o platbě. Při zaplacení zájezdu převodem z bankovního účtu je potvrzením o úhradě výpis zákazníkova bankovního účtu.

Článek V. - Základní práva a povinnosti zákazníka

5.1 Práva zákazníka: a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb, b) právo vyžadovat od CK informace o všech skutečnostech, které jsou mu známy a které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb,
c) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách, d) právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy příp. v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami, e) právo na nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu na doručení podrobných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a pokud nejsou obsaženy již ve Smlouvě o zájezdu, který zákazník obdržel, f) u zájezdů právo písemně CK oznámit, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení dle § 2532 OZ.
5.2 Povinnosti zákazníka: a) poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět požadované údaje ve Smlouvě o zájezdu vč. nahlášení jakýchkoliv změn takových údajů, b) zajistit u osob mladších 15ti let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, c) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15ti let a mladší 18ti let hodlá uzavřít cestovní smlouvu na služby čerpané v zahraničí, d) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady, e) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad vydaný státem, jehož uvedl, že je občanem na Smlouvě o zájezdu), f) řídit se pokyny CK nebo jiné určené osoby (uvedeno v pokynech) a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravců a ubytovatelů, g) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CK a uhradit případnou škodu, kterou způsobil, h) zdržet se jednání, která by omezovala práva ostatních zákazníků, i) v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen takové odstoupení od smlouvy CK oznámit a zaplatit odstupné dle uvedených stornopodmínek CK.
5.3 Povinnosti zákazníků, kteří uzavřeli smlouvu ve prospěch třetích osob (§ 1767 OZ) patří: a) seznámit osoby, v jejich prospěch smlouvu s CK uzavřeli, s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, jakož i s dalšími informacemi, které od CK obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb, b) seznámit účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny, který je zároveň i součástí první strany Smlouvy o zájezdu, c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník.

Článek VI - Práva a povinnosti CK

1. **6.1** Práva a povinnosti CK vyplývají z práv a povinností zákazníků uvedených v článku V.
6.2 CK je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK známy.
6.3 Náhradu škody vzniklou z porušení závazku CK ze smlouvy není CK povinna nahradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána. a) v letecké přepravě se tak odpovědnost řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28.5.1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13. května 2002, které vychází z Montrealské úmluvy a vztahuje se jak na mezinárodní, tak na vnitrostátní leteckou dopravu, b) v autobusové dopravě se odpovědnost řídí Nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č.181/2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové přepravě a o změně nařízení (ES) č.2006/2004 ze dne 16.2.2011.

Článek VII - Zrušení a změny dohodnutých služeb

7.1. Zrušení dohodnutých služeb: a) CK je oprávněna zrušit zájezd a jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání, b) jestliže před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků u takového zájezdu, který je pro všechny zájezdy stanoven počtem 35 zákazníků, pokud není v nabídce uveden jiný minimální počet zákazníků zájezdu. Jestliže CK zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinen tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit nejpozději však ve lhůtě do 7 dní před zahájením zájezdu, c) pokud CK zájezd nebo jednotlivé služby zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy poskytl jiný zájezd nebo jednotlivé služby nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li CK takový zájezd či jednotlivé služby nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu nebo jednotlivých služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit CK odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nebo jednotlivých služeb nižší než již uskutečněné platby, je CK povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit, d) zruší-li CK zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinen uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10% z ceny zájezdu. Právo zákazníka nanáhradu škody tím není dotčeno. CK se může zprostit odpovědnosti za škodu nebo povinnosti zaplatit pokutu jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu uvedeném pod písm. b) tohoto odstavce.
7.2 Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu a čerpání služeb: a) je-li CK nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky Smlouvy o zájezdu, může navrhnout zákazníkovi změnu Smlouvy o zájezdu. Pokud navrhovaná změna Smlouvy o zájezdu vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li CK změnu Smlouvy o zájezdu, má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou cestovní smlouvy souhlasit, nebo zda od cestovní smlouvy odstoupí, b) pokud zákazník ve lhůtě určené CK, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu Smlouvy o zájezdu zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí (§ 2531 odst.2 OZ). Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen uhradit CK rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku má CK právo od smlouvy odstoupit (§ 2533 OZ). Jestliže změna smlouvy vede ke snížení ceny zájezdu, je CK povinna buď snížit doplatek celkové ceny zájezdu, pokud nebyl zákazníkem dosud uhrazen, nebo vrátit rozdíl v ceně zájezdu v případě, že zákazník již uhradil celkovou cenu zájezdu, c) jestliže zákazník nesouhlasí se změnou Smlouvy o zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na její změnu od Smlouvy o zájezdu odstoupí, má právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy poskytl jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní Smlouvě o zájezdu, může-li CK takový zájezd nabídnout. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nových služeb cestovního ruchu nižší než již uskutečněné platby, je CK povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Nedojde-li k uzavření nové cestovní smlouvy, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené Smlouvy o zájezdu, aniž by byl zákazník povinen platit CK odstupné.
7.3 Změny dohodnutých služeb v průběhu zájezdu a čerpání služeb: a) Jestliže po zahájení zájezdu nebo v průběhu čerpání jednotlivých služeb, CK neposkytne služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že mu všechny služby nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu smlouvou zavázal, je CK povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat příp., aby zákazník mohl služby čerpat, zejména je povinen zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu, b) Pokud nelze pokračování zájezdu nebo čerpání jednotlivých služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb nižší kvality než uvedené ve smlouvě, je CK povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně, c) Pokud nelze pokračování zájezdu nebo čerpání jednotlivých služeb zajistit ani prostřednictvím služeb nižší kvality než uvedené ve smlouvě nebo zákazník toto náhradní řešení nepřijme, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je CK povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování, d) změny dohodnutých služeb jsou bezplatné pokud CK nevzniknou s touto změnou nečekané výdaje ze strany poskytovatelů konečné služby tzn. ubytovateli resp. dopravců.

Článek VIII - Odstoupení od smlouvy o zájezdu

8.1 CK je oprávněna před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb kromě jiných důvodů uvedených v těchto Všeobecných podmínkách od smlouvy odstoupit i z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu zrušení jednotlivých služeb. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy doručí CK zákazníkovi. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení. **8.2** Zákazník má právo odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb: a) bez uvedení důvodu, b) jestliže nedojde k uzavření nové smlouvy dle ustanovení článku VII odst. 1., c) z důvodů porušení povinností CK vyplývajících ze smlouvy. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník doručí na prodejní místo, kde zájezd nebo jednotlivé služby zakoupil. V oznámení zákazník musí uvést jméno, příjmení, adresu, číslo rezervace. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení. **8.3** Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CK stanovené smlouvou nebo odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb z důvodu porušení povinnosti zákazníkem podle těchto Všeobecných podmínek, je zákazník povinen zaplatit CK odstupné ve výši stanovené v odstavci 4 a CK vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy.
8.4. Výše odstupného je stanovena při odstoupení od smlouvy před nástupem na zájezd či zahájením čerpání služeb na osobu. V případě, že zákazník odstoupí od smlouvy:

Doba před odjezdem:	Storno poplatek za každou osobu:
46 dní a více	vzniklé skutečné náklady, minimálně: 20% + pojištění
45-31 dní	vzniklé skutečné náklady, minimálně: 30% + pojištění
30-22 dní	vzniklé skutečné náklady, minimálně: 50% + pojištění
21-15 dní	vzniklé skutečné náklady, minimálně: 75% + pojištění
14-6 dní	vzniklé skutečné náklady, minimálně: 90% + pojištění
5 dní před odjezdem a méně	100% + pojištění

Pokud se účastník zájezdu nedostaví anebo zmešká odjezd /odlet, nebo nepřinese si vlastní platný cestovní pas anebo z vlastní viny jinak zmaří svou účast na zájezdu, nemá nárok na vrácení ceny zájezdu, pojištění ani na náhradní zájezd. **8.5** Nenastoupí-li zákazník na zájezd, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle čl. V, odst. 2, písm. f), hradí 100 % předem stanovené ceny. **8.6** Předem stanovenou cenou se rozumí konečná prodejní cena včetně všech zákazníkem zakoupených fakultativních služeb. **8.7** CK má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny. V případě, že odstupné je vyšší než zaplacená záloha, je zákazník povinen rozdíl uhradit nejpozději do 10 dnů od vyúčtování. **8.8** Pro výpočet odstupného platí den, kdy nastaly účinky odstoupení. ***Změna jména zákazníka*** - Zákazník může písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená (oznámení se tímto stává součástí smlouvy nebo bude smlouva přepracována a změny zaneseny přímo do takto přepracované smlouvy), a to nejpozději 30 dní před zahájením zájezdu. Dnem prokázaného doručení oznámení ve výše uvedené lhůtě se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou. Za změnu jména osoby ve smlouvě (rezerv. čísle) je zákazník povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za překnihovanou osobu včetně dětí. ***Změna termínu zájezdu, změna místa zájezdu nebo změna typu ubytování*** - Změna smlouvy, na základě písemného požadavku zákazníka, bude ze strany CK provedena, pokud to bude možné. Má-li tato změna za následek změnu termínu zájezdu nebo změnu místa nebo typu ubytování, je posuzována jako podstatná změna smlouvy a zákazník je povinen zaplatit za překnihování, je-li o změnu požádáno v době 40 a více dní před zahájením zájezdu - smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou překnihovanou změnu. V období 39 a méně dní před zahájením zájezdu, posuzuje CK požadavek zákazníka na změnu termínu zájezdu nebo změnu místa nebo typu ubytování jako storno ze strany zákazníka a zákazník je povinen zaplatit CK stornopoplatky dle bodu XIII.

Článek IX - Pojištění

9.1 Součástí zájezdů a služeb cestovního ruchu CK není pojištění zákazníka pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy. **9.2** Zákazník má možnost uzavřít komplexní pojištění včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy prostřednictvím CK. CK na vyžádání zákazníka takovéto pojištění při uzavírání smlouvy zprostředkuje. **9.3** Každý klient musí být na cestu do zahraničí pojištěn. CK nabízí komplexní zdravotní pojištění včetně pojištění storna zájezdu, které lze sjednat při uzavření Smlouvy. Rozsah standardní nabídky pojištění je uveden na webu www.zlintour.cz. Aktuální Všeobecné podmínky jsou ke stažení na adrese https://www.travsupsys.sk/download/UNIQA_VPP_CES10.pdf, formuláře pro hlášení škody-léčebné výlohy https://www.travsupsys.sk/download/PU_Uniqa_CP.pdf; úrazové pojištění https://www.travsupsys.sk/download/PU_Uniqa_UP.pdf; storno https://www.travsupsys.sk/download/PU_Uniqa_ST.pdf **9.4** Pokud zákazník nevyužije možnosti uzavřít komplexní pojištění nebo pokud zákazník nebude ani individuálně pojištěn pro uvedené případy bere na vědomí, že nese sám plnou odpovědnost, náklady a rizika s tím související.

Článek X - Zpracování osobních údajů

10.1 CK zpracovává osobní údaje osob, které jsou účastníky na Smlouvě o zájezdu s jejich souhlasem: a) za účelem uzavření Smlouvy o zájezdu, b) za účelem evidence zákazníků ve věrnostním systému CK, c) za účelem nabízení obchodu a služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných CK. **10.2** k účelu podle odst. 1 písm. a) jsou zpracovávány osobní údaje zákazníka v rozsahu titul, jméno, příjmení, datum narození, státní příslušnost, bydliště, telefon, elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou jinou kontaktní adresu, dále č. pasu, datum jeho platnosti, kód vydávající země a pohlaví, pokud jsou požadovány k zajištění příslušného víza nebo poskytovateli služeb. Poskytnuté osobní údaje zákazníka k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům CK a předávány těm, kteří jsou oprávněni služby cestovního ruchu poskytovat v EU i mimo EU a rovněž těm, co jsou oprávněni nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované CK. Poskytnutí uvedených údajů je dobrovolné. Důsledkem neposkytnutí nezbytných osobních údajů k tomuto účelu je neuzavření Smlouvy o zájezdu. **10.3** k účelu podle odst. 1 písm. b) jsou zpracovávány osobní údaje zákazníka v rozsahu titul, jméno, příjmení, datum narození, bydliště, telefon, elektronický kontakt pro elektronickou poštu, údaje o rozsahu, obsahu a ceně čerpaných služeb. Poskytnuté osobní údaje zákazníka k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům CK a pověřenému zpracovateli a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka těm, jež jsou oprávněni šířit jménem CK obchodní sdělení dle zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti. Poskytnutí uvedených údajů a souhlas s jejich zpracováním je dobrovolný. Nesouhlas se zpracováním uvedených údajů má za následek nezařazení zákazníka do věrnostního systému pro poskytování věrnostních slev a nabídek služeb CK. **10.4** k účelu podle odst. 1 písm. c) je CK oprávněn zpracovávat a shromažďovat jméno, příjmení a adresu zákazníka. Podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka je CK dále oprávněna zpracovávat a shromažďovat i pro potřeby šíření obchodních sdělení dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb. Osobní údaje zákazníka k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům CK a pověřenému zpracovateli a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka těm, jež jsou oprávněni šířit jménem CK obchodní sdělení CK dle zákona č. 480/2004 Sb. **10.5** V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob podle § 1767 OZ, podpisem smlouvy potvrzuje, že je těmito třetími osobami ve smlouvě uvedenými zmocněn k poskytnutí jejich osobních údajů a k poskytnutí souhlasu se zpracováním jejich osobních údajů, zpřístupněním a předáváním jejich osobních údajů za účelem a v rozsahu podle odst. 2, příp. i souhlas či nesouhlas se zpracováním a zpřístupněním jejich osobních údajů za účelem a v rozsahu podle odst. 11.3. **10.6** Při podpisu Smlouvy o zájezdu dle článku II odst. 2.1 zákazník vyslovuje souhlas či nesouhlas s tím, aby v souladu s § 5 odst. 2 a násl. zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů CK zpracovával, shromažďoval a zpřístupňoval osobní údaje zákazníka, a v případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob podle § 1767 OZ, také osobní údaje třetích osob ve smlouvě uvedených za účelem a v rozsahu podle odst. 3.
10.7 Poskytnuté osobní údaje zákazníka je CK oprávněna zpracovávat a shromažďovat za účelem a v rozsahu podle odst. 11.2 a odst. 11.3 tohoto článku CK, nebo jím pověřený zpracovatel v souladu s § 6 zákona č. 101/2000 Sb., po dobu 5 let od skončení zájezdu či od poskytnutí jednotlivých služeb. Po uplynutí této lhůty je CK povinna tyto údaje zákazníka zlikvidovat.
10.8 Zákazník souhlasí, že CK předá jako třetí osobě jeho osobní údaje pojišťovně UNIQA a.s., na základě zákona č.37/2004 Sb., o pojistné smlouvě, v platném znění, pokud bylo se zákazníkem sjednáno komplexní cestovní pojištění.
10.9 Osobní údaje zákazníka zpracovávané v rozsahu a k účelu podle odst.11.4 CK, nebo jím pověřený zpracovatel nesmí dále zpracovávat, pokud s tím zákazník vyslovil písemný nesouhlas.
10.10 Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu a k účelu podle tohoto článku budou zpracovávány CK i zpracovatelem automatizovaně i manuálně a v elektronické i tištěné formě. **10.11** Při zpracovávání osobních údajů zákazníka je CK povinna dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života. **10.12** Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dát dle tohoto článku kdykoli písemnou formou odvolat. V případě zpracovávání, shromažďování a využití podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka má zákazník právo zdarma nebo na účet CK odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zasílání každé jednotlivé zprávy i způsobem uvedeným v obdrženém obchodním sdělení CK dle cit. zákona č. 480/2004 Sb. **10.13** Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle § 21 citovaného zákona č. 101/2000 Sb.

Článek XI - Reklamace

11.1 V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve Smlouvě o zájezdu, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Způsob uplatnění reklamace, postup vyřizování reklamace jakož i rozhodnutí o reklamaci blíže upravuje Reklamační řád CK.
11.2 Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných CK (reklamace) musí být učiněno vážně a srozumitelně.
11.3 Práva z odpovědnosti za vady služeb, jež byly sjednány ve smlouvě (reklamaci) má zákazník právo uplatnit v kterékoliv provozovně a bylo-li uzavření smlouvy zprostředkováno třetí osobou také u této třetí osoby. Prodávající vydá písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. **11.4** Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu poté, co se o výskytu takové vady dozví, nejlépe již přímo v místě poskytované služby u průvodce, aby mohla být sjednána náprava. Uplatnění reklamace může zákazník provést v jakékoliv formě s uvedením data, předmětu reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje. Pověřený zástupce je povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamace. Pokud dle § 2540 OZ nevytkne zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže CK namítne, že zákazník neuplatnil své právo ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu.
11.5 Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce či jiného pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči poskytovatelům služeb v zahraničí.
11.6. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik není závislý na vůli a postupu CK (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

Článek XII. - Závěrečná ustanovení

12.1 Součástí těchto Všeobecných podmínek jsou i Všeobecné informace CK, kde jsou informace o zvyklostech při ubytování, stravování, službách jakož i službách zástupců CK. Podmínky a Všeobecné informace CK jsou neoddělitelnou součástí Smlouvy o zájezdu.
12.2. Tyto podmínky vstupují v platnost 1.3.2017.

Reklamační řád

1. **Předmět**

Reklamační řád spolu se Všeobecnými smluvními podmínkami zájezdů pořadatele zájezdů (dále jen „cestovní kancelář"), které jsou nedílnou součástí potvrzení zájezdu/smlouvy o zájezdu (dále jen „SZ"), upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývající z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřizování (dále jen „reklamace") v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ") a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění (dále jen „zák. o podnikání v cestovním ruchu") a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění (dále jen „zák. o ochraně spotřebitele").

2. **Vady zájezdu**

1. Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi ve smyslu ustanovení § 2537 a násl. NOZ za vady zájezdu.
2. Má-li zájezd vadu a byla-li tato vytčena zákazníkem v souladu s § 2540 NOZ bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Nevytkl-li zákazník vadu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, a to ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu a cestovní kancelář toto namítne, pak mu soud právo na slevu z ceny nepřizná.

3. **Reklamace**

1. Při řešení reklamace je nutná součinnost zákazníka, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, zástupci pověřenému cestovní kanceláří, jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamace, aby bylo možné objektivně trvzení uváděné v reklamaci. Cestovní kancelář doporučuje zákazníkovi, aby tuto součinnost poskytl.
2. Reklamaci může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u zástupce cestovní kanceláře během trvání zájezdu, či v cestovní kanceláři. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, resp. umožní nalézt okamžitě vhodná řešení. Zákazník při uplatňování reklamace uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamace průkazně skutkově doložil. Cestovní kancelář zákazníkovi doporučuje předložit dokad o poskytnuté službě. Je-li uzavření SZ zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, může zákazník reklamaci uplatnit u této zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Za zákazníka se pro účely reklamace považuje každý účastník zájezdu uvedený v SZ.
3. K uplatněné reklamaci musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci - reklamační protokol - v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamace a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá zástupci cestovní kanceláře v místě poskytované služby určité písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákazníkem protokol sepisuje a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem.

4. **Vyřizování reklamací**

1. Cestovní kancelář nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady.
2. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se cestovní kancelář se zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. 3. Zákazníkovi se vydává potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace ve smyslu § 19 odst. 1 zák. o ochraně spotřebitele.
4. V ceně leteckých zájezdů je již zakalkulována cena leteckých a pozemních služeb, která je uvedena na webových stránkách www.zlintour.cz. Pokud klient reklamuje ubytovací a stravovací služby, bude mu z ceny zájezdu při zohledňování výše odškodného tato cena leteckých služeb odečtena, dle uvedené platné ceny.

5. **Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na ČOI a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2.

6. **Společná ustanovení**

1. Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž cestovní kancelář zákazníka ujistila nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí cestovní kancelář nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady.
2. Nezjedná-li cestovní kancelář nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a cestovní kancelář mu nahradí účelně vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud cestovní kancelář odmítla nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náhrada vzhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka.
3. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li cestovní kancelář opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo zákazník opatření z řádného důvodu odmítne, zajistí cestovní kancelář na své nákl