

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY – KENTLUCKÝ s.r.o.

Všeobecné obchodní podmínky (dále také jen „VOP“) Kentlucky s.r.o., se sídlem Milady Horákové 42/127, 160 00 Praha 6, doručovací adresa: Slezská 874/36, Praha 2, 120 00, IČO: 26475693 (dále jen „Kentlucky“) se řídí zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, oba ve znění pozdějších předpisů. Tyto všeobecné smluvní podmínky jsou platné a účinné od 06.12.2021 a nahrazují původní znění.

## 1. Úvodní ustanovení

1.1. Cestovní kancelář Kentlucky s.r.o., IČO 26475693, se sídlem Milady Horákové 42/127, 160 00 Praha 6; doručovací adresa: Slezská 874/36, Praha 2, 120 00 (dále jen CK) se zabývá:

- prodejem zájezdů
- zprostředkováním prodeje služeb cestovního ruchu, které netvoří SCS (dále jen „jiné služby cestovního ruchu“)

1.2. Tyto všeobecné obchodní podmínky CK (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran ze:

- smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“)
- ze smlouvy o zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu

1.3. CK informuje zákazníka o tom, k jaké smlouvě směřuje jejich předjednání komunikace nejpozději před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením SoZ. CK pro tyto účely předá zákazníkovi příslušný formulář (dále jen „vzorový formulář“), který musí obsahovat informaci, zda se jedná o zájezd a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka.

## 2. Vznik smluvního vztahu

2.1. Smluvní vztah mezi společností Kentlucky a zákazníkem, jako objednatelům zájezdu (příp. jeho oprávněným zástupcem), vzniká na základě klientem podepsané písemné smlouvy o zájezdu (dále také jen „smlouva o zájezdu“ nebo „smlouva“) potvrzené ze strany společnosti Kentlucky. V případě, že se jedná o zájezd „na vyžádání“, pak smluvní vztah vzniká a smlouva se stává účinnou uzavřením smlouvy a současně úhradou ceny zájezdu zákazníkem. Pokud by zájezd nebyl ze strany CK potvrzen, obdrží zákazník oznámení o zániku smlouvy včetně informace o zpětné úhradě finančních prostředků. Je-li dále v textu uveden pojem „cestující“, znamená to každou osobu, která se má podle smlouvy o zájezdu účastnit zájezdu.

2.2. Obsah smlouvy se určuje dle ceníku zájezdů, katalogu, dodatečných nabídek, potvrzeným knihováním, reklamačním řádem a těmito podmínkami, které jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu. Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník vyjadřuje bezvýhradný souhlas s těmito podmínkami. CK si vyhrazuje právo měnit před uzavřením smlouvy podrobné vymezení zájezdu.

## 3. Smlouva o zájezdu, povinný doprovod

3.1. Smlouva o zájezdu s jednotlivci nebo organizacemi je platně uzavřena podpisem smlouvy o zájezdu posledním z účastníků smluvního vztahu. Účinností nabývá smlouva o zájezdu potvrzením platně uzavřené smlouvy o zájezdu ze strany společnosti Kentlucky. Za cestující do 18 - ti let musí smlouvu o zájezdu podepsat jejich zákonný zástupce. Zákazník odpovídá za správnost všech údajů uvedených v jeho smlouvě o zájezdu. Zákazník, kterému bude ze strany společnosti Kentlucky potvrzena podepsaná smlouva o zájezdu, ručí za smluvní závazky ze smlouvy o zájezdu všech dalších přihlášených osob uvedených ve smlouvě o zájezdu, stejně jako odpovídá za své vlastní.

3.2. U zájezdů pořádaných společností Kentlucky je zákazník povinen zajistit u cestujících do 15- ti let doprovod a dohled dospělé osoby. Stejně tak je zákazník povinen zajistit doprovod osob, jejichž zdravotní stav si to vyžaduje.

3.3. Zákazník je povinen, v případě zdravotního omezení (např. kardiaci, diabetici, osoby s omezenými pohybovými schopnostmi či jiným handicapem) cestujících, na tuto skutečnost písemně upozornit ve smlouvě o zájezdu při jejím prvním zaknihování. V opačném případě nese zákazník odpovědnost za případné škody s tímto související.

3.4. Pokud společnost Kentlucky nabízí u zákazníkem vybraného zájezdu dvě alternativy hotelů, je tato CK povinna zákazníka informovat před odletem, v jakém hotelu bude ubytován. Zákazník si hotel nevolí samostatně, pokud CK neurčí jinak.

3.5. U rybařských produktů cestovní kanceláře může být počet a čas rybaření, které zákazník zakoupil v CK před konáním zájezdu, ovlivněn povětrnostními podmínkami a zákazník tak samostatně nese riziko a zaniká mu tímto právo na vrácení částky za neuskutečněné rybaření, pokud CK neurčí jinak.

3.6. Je – li součástí zájezdu i stravování, bere zákazník podpisem smlouvy o zájezdu na vědomí odlišné zvyklosti přípravy jídla a stravovací návyky, které odpovídají

společenskému a historickému vývoji v místě zájezdu, stejným způsobem úroveň a rychlost poskytovaných služeb. Rozsah, sortiment, místo a doba čerpání all inclusive jsou určovány vnitřními směnicemi hotelu. Mimo sezónu mohou být uzavřeny např. některé bary či může být omezena otevírací doba. Pokojový minibar není součástí all inclusive a jeho použití zpoplatněno dle ceníku hotelu.

3.8. Úroveň ubytování a služeb odpovídá místním zvyklostem a zejména v případě mimoevropských zemí mohou být standardy odlišné od evropských zvyklostí. CK nemá vliv na přidělení pokoje, které je plně v kompetenci ubytovacího zařízení. Podle standardů musí hosté opustit pokoj standardně v den odjezdu do 12:00 (někdy již do 10:00) a možnost nastěhování v den příjezdu bývá až po 16:00. Nabídka aktivit a služeb poskytovaných hotelem zdarma či za poplatek může být na základě rozhodnutí hotelu pozměněna a mimo sezónu či v případě nízké obsazenosti hotelu může dojít k omezení volnočasových aktivit.

3.9. CK neodpovídá za případné znečištění/poškození pláží z důvodu klimatických změn a jiných nepředvídatelných důvodů. Kapacita lehátek a slunečníků neodpovídá kapacitě hotelu. Údaje o vzdálenosti hotelu od pláže jsou orientační a to zejména u rozsáhlých hotelových resortů.

3.10. Rozvíjející se cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá CK vliv stejně jako na hluk související s provozem hotelové diskotéky či jiné večerní zábavy.

3.11. V některých destinacích může docházet i k opakovaným výpadkům elektrické energie či zásob vody.

3.12. Zákazník je povinen dodržet legislativu a pasové, celní, zdravotní (včetně očkovacích), hygienické a další předpisy země, do které zákazník cestuje a aktivně se informovat o změnách pasových, vízových i zdravotních požadavků země určení. Zákazník je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu zájezdu, a veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník. V souladu s uvedeným stanoviskem by zákazník například neměl nastoupit na zájezd, jeví-li známky nakažlivé nemoci.

3.13. Zákazník souhlasí se skutečnostmi, které v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření mohou v průběhu zájezdu ovlivnit rozsah či kvalitu sjednaných služeb (např. omezení v dopravě, omezení služeb, rozsah a poskytování v rámci ubytování a stravování či dalších hotelových služeb, omezení provozu pláže či bazénů a sportovišť aj. Zákazník se zavazuje dodržovat veškerá opatření přijatá se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření (např. nošení roušek, dodržení rozestupu, měření teploty, dodržování hygienických a bezpečnostních předpisů v destinaci. Uvedené odchylky rozsahu či kvality od sjednaných služeb nezakládají právo zákazníka a dalších cestujících, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, na slevu či náhradu škody nebo odstoupení od smlouvy o zájezdu, jedná-li se o tzv. nepodstatné náležitosti smlouvy.

## 4. Cena zájezdu

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 platební kartou nebo den připsání platby na účet společnosti Kentlucky. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od smlouvy. V případě platby poukázkami či dárkovými poukazy, které poskytuje zaměstnavatel na příspěvek na dovolenou, lze uplatnit pouze v provozovně CK a na zájezdy pořádané CK. Poukázky lze uplatnit pouze v nominální hodnotě a nelze je směnit za peníze (ani v případě zákaznickova odstoupení od smlouvy či zrušení zájezdu ze strany CK.)

4.2. Výše záloh a časový rozvrh plateb je stanoven, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, takto:

- 1) u zájezdů je zákazník povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši nejméně 50% z celkové, předem stanovené, ceny zájezdu či ve výši skutečných nákladů (letenky, ubytování aj.) . Doplatek je zákazník povinen uhradit nejpozději 31 dnů před zahájením zájezdu. Při porušení tohoto závazku má společnost Kentlucky právo od Cestovní smlouvy odstoupit (§ 2533 obč. zák.)

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. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem, stanoveného společností Kentlucky, je

06.12.2021

společnost Kentlucky oprávněna od smlouvy o zájezdu odstoupit bez dalšího upozornění. Zákazník je v tomto případě povinen uhradit stornopoplatky.

Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen po zaplacení celkové ceny zájezdu.

- 2) u jednotlivých služeb je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny při vzniku smluvního vztahu.

## **5. Zrušení zájezdu zákazníkem a stornovací podmínky**

**5.1.** Zákazník je oprávněn kdykoliv před uskutečněním zájezdu od smlouvy odstoupit a zájezd zrušit. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemnou formou. Pro určení doby odstoupení od smlouvy je rozhodující datum doručení odstoupení od smlouvy na adresu společnosti Kentlucky, která je uvedena v záhlaví smlouvy. Tento den se započítává do počtu dnů rozhodných pro výpočet stornopoplatků. Do počtu dnů se nezapočítává den, v němž má být poskytnuta první služba.

Odstoupení od smlouvy musí být vždy podepsáno osobou, která podepsala závaznou smlouvu o zájezdu. Tato osoba zároveň nese odpovědnost za úhradu stornopoplatků. Stornopoplatky se stanoví ke dni doručení písemného odstoupení od smlouvy. Skutečnými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb

**5.2.** Stornopoplatky za odstoupení zákazníka od smlouvy se účtují ve výši níže uvedených částek či procentech z celkové ceny zájezdu uvedené ve smlouvě o zájezdu (tj. cena zájezdu navýšená o všechny příplatky) za každého přihlášeného cestujícího. Společnosti Kentlucky vzniká za výše uvedených podmínek nárok na stornopoplatek ve výši:

1) Stornopoplatky při rezervaci zájezdu ve vypsání termínech společnosti Kentlucky činí skutečné náklady, nejméně však:

- v případě odstoupení od smlouvy o zájezdu **do 60 dní** (včetně) před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě: **2 500 Kč + 100%** stornopoplatek za pojištění, vízum, exkurze a vstupenky do turistických objektů aj.
- v případě odstoupení od smlouvy o zájezdu **59–30 dní** (včetně) před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě: **20 % z celkové ceny** zájezdu + 100% stornopoplatek za pojištění, vízum, exkurze a vstupenky do turistických objektů aj.
- v případě odstoupení od smlouvy o zájezdu **29–16 dní** včetně před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě: **50 % z celkové ceny** zájezdu + 100% stornopoplatek za pojištění, vízum, exkurze a vstupenky do turistických objektů aj.
- v případě odstoupení od smlouvy o zájezdu **15–5 dní** včetně před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě: **80 % z celkové ceny** zájezdu + 100% stornopoplatek za pojištění, vízum, exkurze a vstupenky do turistických objektů aj.
- v případě odstoupení od smlouvy o zájezdu v době **kratší než 5 dní** před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě: **100 % z celkové ceny** zájezdu + 100% stornopoplatek za pojištění, vízum, exkurze a vstupenky do turistických objektů aj.

2) Stornopoplatky při individuální rezervaci zájezdu činí skutečné náklady, nejméně však:

- v případě odstoupení od smlouvy o zájezdu **po jejím podpisu více než 35 dní před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě, zákazník hradí celkovou cenu letenky a 35 % z ceny všech služeb** + 100% stornopoplatek za pojištění, vízum, exkurze a vstupenky do turistických objektů aj.
- v případě odstoupení od smlouvy o zájezdu **34 - 15 dní** (včetně) před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě, zákazník hradí celkovou cenu letenky a **50 % z ceny všech služeb** + 100% stornopoplatek za pojištění, vízum, exkurze a vstupenky do turistických objektů aj.
- v případě odstoupení od smlouvy o zájezdu **14 - 5 dní** (včetně) před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě, zákazník hradí celkovou cenu letenky a **80 % z ceny všech služeb** + 100% stornopoplatek za pojištění, vízum, exkurze a vstupenky do turistických objektů aj.

- v případě odstoupení od smlouvy o zájezdu v **době kratší než 5 dní** (včetně) před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě, zákazník hradí celkovou **cenu letenky a 100 % z cen všech služeb** + 100% stornopoplatek za pojištění, vízum, exkurze a vstupenky do turistických objektů aj.

3) Stornopoplatky při rezervaci jednotlivých služeb (letenky, ubytování, exkurze, pronájem vozu aj.) činí skutečné náklady, nejméně však:

- v případě storna 29-16 dní včetně před zahájením čerpání služeb: 50 % z celkové ceny objednaných služeb
- v případě storna 15-4 dny včetně před zahájením čerpání služeb: 80 % z celkové ceny objednaných služeb
- v případě storna v době kratší než 4 dny před zahájením čerpání služeb: 100 % z celkové ceny objednaných služeb
- storno letenky (100 % stornopoplatek)

**5.3.** V případě uhrazení byť jen části ceny zájezdu je společnost Kentlucky oprávněna si vzniklý nárok na stornopoplatek započíst oproti nároku cestujícího na vrácení této již uhrazené částky.

**5.4.** Odstoupením od smlouvy o zájezdu se rozumí také skutečnost, kdy se cestující nedostaví k odjezdu, odletu nebo vlastní vinou cestujícího dojde k jeho vyloučení ze zájezdu (neúplné nebo neplatné cestovní doklady, celní přestupek, zamlčení skutečného zdravotního stavu apod.).

**5.5.** Cizí státní příslušníci se musí předem informovat na vízovou povinnost u zastupitelských úřadů zemí, do kterých v rámci zájezdu cestují. Společnost Kentlucky neodpovídá za škody vzniklé v příčinné souvislosti s nesplněním vízové povinnosti (i v případě uhrazení víza v České republice).

**5.6.** Každý zákazník, který uzavřel smlouvu o zájezdu, je povinen na smlouvě o zájezdu uvést svůj kontaktní telefon a přesnou adresu, kde ho bude moci společnost Kentlucky kdykoliv ze závažných důvodů (jako je např. oznámení o změně času odletu letadla, o změně ubytování atd.) zastihnout a kontaktovat, a to i krátce před zahájením čerpání služeb. Společnost Kentlucky nenes odpovědnost za škodu způsobenou zákazníkovi klientovi i v případě nemožnosti jeho informování o jakýchkoliv změnách na jím uvedeném kontaktním telefonním čísle nebo adrese uvedené ve smlouvě o zájezdu pro doručování zákazníkovi. Jestliže se zákazník z těchto důvodů nebude moci zájezdu zúčastnit, bude to považováno za odstoupení od smlouvy o zájezdu z jeho strany.

## **6. Dodatečné změny ze strany zákazníka - Nevztahuje se na individuální rezervace mimo vypsání termínů společnosti Kentlucky**

Na přání zákazníka lze provést změny v jeho již uzavřené smlouvě o zájezdu, pokud je to ze strany CK Kentlucky a jejich dodavatelů možné, a to do 30-ti dnů (včetně) před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě. V takovém případě jsou zákazníkovi účtovány reálné náklady související se změnou letenek, ubytování apod. Žádá-li zákazník provést změnu v počtu cestujících s tím, že se počet cestujících uvedených na smlouvě o zájezdu sníží, zákazníkovi jsou v tomto případě účtovány za tyto cestující stornopoplatky dle bodu 4.2 - 1),2) a dále pokud dojde ke změně skladby pokoje, mohou být účtovány náklady s touto změnou spojené. Poplatky za změny jsou splatné ihned.

## **7. Změna a zrušení smlouvy ze strany společnosti Kentlucky**

**7.1.** Společnost Kentlucky může před zahájením zájezdu odstoupit s okamžitou platností od uzavřené smlouvy o zájezdu nebo po zahájení zájezdu smlouvu vypovědět s účinností ke dni doručení výpovědi v těchto případech:

1) Z důvodů porušení smlouvy cestujícím. Za porušení smlouvy se považuje neuhrazení ceny zájezdu či případy, kdy cestující vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, popřípadě hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat, a dále případy, kdy cestující bude prokazatelně pod vlivem omamných a návykových látek nebo bude slovně napadat zástupce společnosti Kentlucky či se bude vulgárně a hrubě vyjadřovat o společnosti Kentlucky nebo o jejích zástupcích. Zákazníkovi v případě tohoto porušení smlouvy nevzniká nárok na vrácení adekvátní části ceny služeb, které nebyly čerpány a dále je zákazník povinen uhradit společnosti Kentlucky náklady spojené se zpáteční dopravou a uhradit event. škodu, která byla cestujícím způsobena v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle jeho smlouvy o zájezdu. Společnost Kentlucky žádá o pochopení tohoto opatření, jehož smyslem a cílem je zajištění klidné dovolené ostatních cestujících, jakož i ochrana osobnosti pracovníků společnosti Kentlucky.

2) Do 14 - ti dnů před zahájením zájezdu při nenaplnění minimálního počtu osob uvedeného v katalogu nebo v dodatečných podmínkách, či smlouvě o zájezdu, pokud bude z tohoto důvodu zájezd zrušen. Zákazník bude obratem informován a bude mu nabídnuta změna smlouvy o zájezdu.

3) Do 20 - ti dnů před termínem zahájení zájezdu, jestliže bude zájezd zrušen z důvodu, že vzhledem k nově vzniklým okolnostem bude pro společnost Kentlucky ekonomicky neakceptovatelný, protože předpokládané náklady vynaložené na uskutečnění zájezdu výrazně překračují náklady původně plánované. Zákazník bude obratem informován a bude mu nabídnuta změna smlouvy o zájezdu.

4) Bez stanovení lhůty – okamžitě, v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým společnost Kentlucky nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. Společnost Kentlucky má však v případě dané situace právo na úhradu dosud poskytnutých služeb.

- Pokud bude zájezd zrušen před zahájením čerpání služeb (např. zrušení letu leteckou společností, změna vstupních podmínek apod.), má cestovní kancelář nárok účtovat klientovi administrativní poplatek minimálně 400 Kč/osoba.
- V případě předčasného ukončení zájezdu z důvodu vyšší moci je společnost Kentlucky povinná učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět. Dodatečné náklady s tím spojené pak nesou obě strany rovným dílem.

**7.2.** Společnost Kentlucky je oprávněna v nezbytných případech provést určité změny jednotlivých služeb oproti dohodnutému obsahu v uzavřené smlouvě o zájezdu. Jsou to např. změny druhu dopravy, leteckých společností, typu letadla, trasy (včetně mezipřistání, místa odletu, atd.), termínu, času a čísla letu, event. programu během zájezdu. Takovéto změny je společnost Kentlucky povinná oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. U poznávacích či kombinovaných zájezdů společnost Kentlucky upozorňuje na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních, náboženských svátků, oslav nebo nenadálých situací v místě pobytu.

**7.3.** Společnost Kentlucky neodpovídá za možné zpoždění letadla (např. z technických důvodů, nepříznivého počasí, přetížení leteckých koridorů atd.) a nenese odpovědnost za škody s tím spojené. Cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. vzít v úvahu i možnost výraznějšího zpoždění. Stejně tak společnost Kentlucky nenese odpovědnost za přilet zpět do ČR následující den oproti dni plánovanému, pokud dojde ke změně času odletu. Do celkového počtu dní trvání zájezdů jsou zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět. Uvedené platí i v případech, kdy je doprava realizovaná v nočních hodinách, příp. v časných ranních hodinách. Zákazník je srozuměn s tím, že doprava může zasahovat částečně do dne následujícího. V případě, že nedojde ke snížení počtu sjednaných dní, respektive nocí, nemůže společnost Kentlucky poskytnout žádnou finanční kompenzaci za časové posuny počátku a konce čerpání služeb, stejně jako za služby nečerpané v důsledku zpoždění dopravy. Odpovědnost leteckého přepravce tím není dotčena. Pro účely vymezení délky trvání zájezdu se rozumí chvíle, kdy cestující má opustit (plánovaně, dle letového řádu) území ČR. V tomto smyslu lze tudíž reklamovat eventuální „zkrácení pobytu“.

**7.4.** Společnost Kentlucky je oprávněna operativně provádět změny programu zájezdu a poskytovaných služeb v jeho průběhu, pokud není možné z vážných důvodů zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet. V tomto případě je povinná zabezpečit pokud možno služby shodné nebo blízké se službám dohodnutým v smlouvě o zájezdu. V případě, že bude nutné ubytovat cestujícího v jiném hotelu, než který je uveden v závazné smlouvě o zájezdu, a to z důvodu jeho překnihování nebo změny služeb a podmínek, které se vztahují k popisu hotelu uvedeném v katalogu (což se může stát nejen v případě zakoupení zájezdu na poslední chvíli), ubytování se uskuteční v hotelu stejné nebo vyšší oficiální kategorie. Toto náhradní ubytování může být uskutečněno i na část pobytu. Náhradní ubytování může probíhat i v ubytovacím zařízení, které se nachází v jiném městě v dané destinaci oproti městu uvedenému ve smlouvě o zájezdu. Jakékoliv změny služeb uvedené v závazné smlouvě o zájezdu (např. změna hotelu, typu pokoje či návštěva historického objektu a atd.), které bude nutno provést z výše uvedených důvodů, společnost Kentlucky ohlásí zákazníkovi bezodkladně poté, co se o této skutečnosti dozví. Zákazník bere na vědomí, že taková skutečnost může být cestujícím oznámena i po zahájení zájezdu. V případě, že společnost Kentlucky zajistí jako náhradní plnění hotel stejné nebo vyšší oficiální kategorie, považuje se takové plnění za řádné plnění dle smlouvy o zájezdu.

**7.5.** Společnost Kentlucky neodpovídá za škodu způsobenou třetí osobou nebo zákazníkem který není spojen s poskytováním zájezdu nebo se jedná o neodvratitelnou událost (vis maior).

## **8. Cestovní pokyny (popř. doklady)**

Odbavení je zasláno zákazníkovi či obchodnímu zástupci CK obvykle 7 dní před nástupem zájezdu (letenky, víza, pojištění, pokyny k odletu apod.) V případě prodeje zájezdu méně než 10 dnů před nástupem zájezdu se odbavení zákazníka řídí po domluvě zúčastněných stran.

Zákazník je povinen čitelně vyplnit jeho kontaktní údaje a specifikovat v jeho smlouvě o zájezdu adresu na doručení veškerých cestovních dokladů.

## **9. Souhlas se zpracováním osobních dat dle nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č.2016/679**

**9.1.** Zákazník bere na vědomí, že CK Kentlucky (dále jen CK) je oprávněna zpracovávat osobní údaje svých zákazníků v odpovídajícím rozsahu, jejichž zpracování je nezbytné pro účely splnění smlouvy uzavřené s CK v souladu se smlouvou a za účelem plnění zákonných povinností CK ze smluvního vztahu vyplývajících.

**9.2.** K tomuto účelu CK zpracovává osobní údaje, které jsou uvedeny ve smlouvě v rozsahu zejména identifikačních údajů: titul, jméno a příjmení, datum narození, adresa bydliště (ulice, číslo, obec, země), číslo cestovního dokladu, případně jeho kopii (jedná-li se o vystavení víza). V případě podnikatele (fyzické osoby či firmy) – IČO, sídlo, kontaktní údaje, údaje o platbách.

**9.3.** Správcem osobních údajů zákazníka je CK Kentlucky se sídlem Milady Horákové 127, Praha 6, 160 00, IČO:26475693 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze sp. zn. C 84669.

**9.4.** Zpracování osobních údajů je prováděno manuálně i automatizovaně v elektronické formě v systémech CK, jako jsou fakturační systém a rezervační systém apod. Osobní údaje jsou zpracovávány pracovníky CK a případně smluvně pověřenými partnery.

**9.5** Pro účely zpracování má k osobním údajům zákazníka přístup CK jako správce, její pracovníci a CK smluvně pověřený zpracovatelé, a to především poskytovatelé IT služeb, obchodní zástupci, kteří se zákazníkem uzavírají smlouvy jménem a na účet CK, smluvní dodavatelé služeb, kteří zprostředkovávají zajištění služeb u přímých poskytovatelů služeb cestovního ruchu – ubytovací a stravovací zařízení, dopravci apod.

**9.6.** Osobní údaje zákazníka zpracovávají CK pro účely plnění smlouvy a to zpravidla – titul, jméno a příjmení, věk, datum narození, cestovní doklad, telefonický a emailový kontakt jsou vedle smluvně pověřených zpracovatelů poskytovány v nezbytném rozsahu také přímým dodavatelům jednotlivých služeb, zejména ubytovacím zařízením, dopravcům, delegátům, průvodcům apod. Pokud jsou služby poskytovány dodavateli mimo EU, budou nezbytné osobní údaje předány i do třetí země. Na žádost zákazníka poskytne CK informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země.

**9.7.** Zákazník bere na vědomí, že CK je oprávněna uchovávat, zpracovávat a předávat osobní údaje uvedené ve smlouvě i po ukončení smlouvy za účelem plnění právních povinností a to v rozsahu a za podmínek pro účely stanovené příslušnými závazně platnými právními předpisy.

**9.8.** Zákazník bere na vědomí, že CK je oprávněna uchovávat a zpracovávat osobní údaje i po ukončení smlouvy nezbytné pro účely oprávněných zájmů CK. Osobní údaje v rozsahu: titul, jméno a příjmení, bydliště, email, a tel. kontakt tak CK zpracovává za účelem přímého marketingu zejména pro zaslání obchodních sdělení ve formě emailových zpráv, zpráv zasílaných na mobilní zařízení prostřednictvím tel. čísla či formou telefonického volání. Zákazník má právo kdykoliv vznést námitku proti zaslání takových obchodních sdělení a to na korespondenční adrese CK Kentlucky, Slezská 874/36, Praha 2, 120 00 nebo email na [info@kentlucky.cz](mailto:info@kentlucky.cz). V takovém případě CK nebude obchodní sdělení zpracovávat pro účely přímého marketingu. Součástí obchodních sdělení je i zaslání dotazníků spokojenosti klientům, kteří se zúčastnili zájezdu pořádaného CK Kentlucky, která si vyhrazuje právo obsah reference částečně či plně nezveřejnit v případě rozporu obsahu reference se závazně platnými právními předpisy.

**9.9.** Osobní údaje svých zákazníků CK jako správce zpracovává po dobu trvání uzavřené smlouvy k zajištění jejího splnění. Po ukončení smluvního vztahu zejména pro vypořádání veškerých závazků plynoucích a souvisejících s uzavřenou smlouvou CK uchovává osobní údaje zákazníků po dobu nezbytně nutnou k plnění právních povinností správce a k zajištění oprávněných zájmů správce. Doba uchování osobních údajů zákazníků CK je dána obecně závaznými právními předpisy upravující zejména reklamační lhůty, promlčecí lhůty k uplatnění nároků smluvních stran, lhůty pro archivaci dokumentů apod.

**9.10.** Ustanovení o zpracování osobních údajů zákazníků dle ustanovení tohoto článku se přiměřeně uplatní i na fyzické osoby, v jejichž prospěch zákazník smlouvu uzavřel. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob podle §1767 OZ, uzavřením smlouvy potvrzuje, že je oprávněn k poskytnutí osobních údajů těchto třetích osob, a to na základě smluvního či jiného zastoupení.

**9.11.** Při zpracování osobních údajů může subjekt uplatnit následující práva: 1) Právo na informace o zpracování osobních údajů, informaci o zpracování osobních údajů poskytuté CK svým zákazníkům prostřednictvím Všeobecných smluvních podmínek. 2) Právo na přístup k osobním údajům - zákazník má právo na potvrzení, zda jeho osobní údaje jsou či nejsou zpracovávány a pokud ano, má právo na poskytnutí informace obsahující účel zpracování, kategorie dotčených osobních údajů, které jsou zpracovávány, příjemce či kategorie příjemců, kterým budou osobní údaje zpřístupněny, případně plánovanou dobu, po kterou budou uloženy nebo není-li ji možné určit, použitá kritéria ke stanovení této doby; právo požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a právo vznést námitku proti tomuto zpracování; právo podat stížnost u dozorového orgánu; právo na informaci o skutečnosti, zda dochází k automatizovanému rozhodování včetně profilování; právo na informace a záruky v případě předávání osobních údajů do třetích zemí; právo na poskytnutí kopií zpracovávaných osobních údajů. 3) Právo na opravu osobních údajů, pokud zákazník popírá správnost. 4) Právo na výmaz - v některých zákonech stanovených případech je CK povinna osobní údaje zákazníka na jeho pokyn vymazat. Každá takováto žádost však podléhá individuálnímu vyhodnocení, neboť CK má právní povinnost či oprávněný zájem si osobní údaje ponechat. 5) Právo na omezení - zákazník má právo na omezení zpracování jeho osobních údajů, pokud zákazník popírá jejich správnost, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů, dále pokud bylo zpracování osobních údajů protiprávní, avšak zákazník nepožádá o výmaz osobních údajů, ale pouze o omezení; pokud CK již nepotřebuje osobní údaje zákazníka pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků nebo zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů a to do

doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CK převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. 6) Právo na přenositelnost údajů – zákazník má právo získat své osobní údaje, které CK zpracovává, ve strukturovaném běžně používaném a strojově čitelném formátu a tyto předat jinému správci osobních údajů zákazníka, pokud je zpracování osobních údajů založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů nebo se zpracování provádí automatizovaně. Pokud si zákazník bude přát a bude-li to technicky možné, předá osobní údaje zákazníka jinému správci CK. 7) Právo podat podnět či stížnost na Úřad pro ochranu osobních údajů má zákazník kdykoliv, může se obrátit s podnětem či stížností ve věci zpracování osobních údajů na dozorový orgán a to na Úřad na ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00, Praha 7, tel: 234 665 111, [www.uouu.cz](http://www.uouu.cz).

## 10. Pojištění

**10.1.** CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZ (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění léčebných výloh) sjednali odpovídající pojištění.

**10.2.** CK je pojištěna pro případ úpadku u subjektu - *UNIQA pojišťovna, a.s., sídlem Evropská 136/810, 160 12, email: cestovni@uniqa.cz, tel: +420 488 125 125.*

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

Společnost Kentlucky s.r.o., se sídlem Milady Horákové 42/127, Praha 160 00, doručovací adresa: Slezská 874/36, Praha 2, 120 00 IČ 26475693, vydává tento reklamační řád za účelem zajištění a úpravy postupu při uplatňování a vyřizování práv klientů cestovní kanceláře za odpovědnosti za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných cestovní kancelář.

## Formulář (čj/aj):

[http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/complain\\_form/eu\\_complaint\\_form\\_cs.pdf](http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/complain_form/eu_complaint_form_cs.pdf)  
[http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/complain\\_form/eu\\_complaint\\_form\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/complain_form/eu_complaint_form_en.pdf)

V případě, že Vám ze strany letecké společnosti nebyla do 6 týdnů ode dne přijetí stížnosti poskytnuta odpověď nebo pokud nejste spokojeni s odpovědí, zašlete prosím vyplněný formulář na adresu Úřadu pro civilní letectví (ÚCL): Úřad pro civilní letectví, Letiště RUZYNĚ, 160 08 Praha 6. V elektronické podobě (tj. scan-kopie formuláře s Vaším podpisem) je možné vyplněný formulář stížnosti zaslat prostřednictvím elektronické pošty na adresu [caa@caa.cz](mailto:caa@caa.cz) nebo [podatelna@caa.cz](mailto:podatelna@caa.cz).

**2.7.** Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí Kentlucky škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost Kentlucky hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví.

## 3. Vyřízení reklamace

**3.1.** O podané reklamaci vystaví cestovní kancelář zákazníkovi potvrzení, které bude obsahovat zejména datum uplatnění reklamace, obsah reklamace (namítaná vada), klientem požadovaný způsob vyřízení reklamace.

**3.2.** Cestovní kancelář je povinna reklamaci vyřídit nejpozději do 30 dnů od okamžiku jejího podání (tj. doručení cestovní kancelář), nedohodnou-li se cestovní kancelář se zákazníkem na lhůtě delší.

**3.3.** Zákazník je povinen poskytnout cestovní kanceláři veškerou nezbytnou součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat potřebné informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výš, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci či jinému zástupci cestovní kanceláře a zástupci dodavatele konkrétní služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce či jiného zástupce cestovní kanceláře a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

**3.4.** Po posouzení oprávněnosti reklamace vydá cestovní kancelář zákazníkovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

**3.5.** V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech kdy je to možné i v poskytnutí náhradní služby. Jinak poskytne cestovní kancelář zákazníkovi přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. Právo zákazníka na odstoupení od smlouvy v případech stanovených obecně závaznými právními předpisy a příslušnou cestovní nebo jinou smlouvou uzavřenou mezi klientem a cestovní kancelář tímto není jakkoli dotčeno.

**3.6.** Bude-li cestovní kancelář shledána uplatněná reklamace jako neodůvodněná, bude o tomto zákazník písemně informován včetně uvedení důvodů zamítnutí reklamace.

## 4. Platnost a účinnost

**4.1.** Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.7.2020

## 1. Předmět úpravy

**1.1.** Cestovní kancelář odpovídá za řádné a včasné poskytnutí sjednané služby a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Cestovní kancelář je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.

**1.2.** Poskytování služeb cestovní kanceláře zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními příslušné smlouvy o zájezdu (včetně jejich součástí a příloh), příslušnými ustanoveními zákona č.89/2012 Sb. Občanského zákoníku, zákona č. 159/99 Sb. O některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, a dalších příslušných obecně závazných právních předpisů.

## 2. Uplatnění reklamace

**2.1.** Zákazník má právo v případě, že služba poskytnutá nebo obstaraná cestovní kancelář má vadu, uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (reklamaci).

**2.2.** Zákazník je povinen případnou vadu zájezdu vytknout bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžitě nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady.

**2.3.** Zákazník může uplatnit reklamaci za svou osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci své smlouvy objednal.

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

**2.5.** Zákazník je povinen v rámci reklamace uvést své identifikační údaje (jméno a příjmení, datum narození, adresu), datum, dostatečnou identifikaci reklamované služby (nejlépe odkazem na číslo konkrétní smlouvy), předmět reklamace (tj. vytkanou vadu, respektive v čem spatřuje nedodržení smlouvy či zákonných ustanovení vč. uvedení důkazů prokazujících důvodnost reklamace) a jím požadovaný způsob vyřízení reklamace. Nebude-li reklamace zákazníka splňovat všechny výše uvedené náležitosti, nebude takové jednání považováno za reklamaci a bude o této skutečnosti cestovní kancelář informován. Je vhodné, aby zákazník současně s reklamací sdělil cestovní kanceláři číslo svého bankovního účtu pro účely úhrady případné kompenzace (slevy z ceny zájezdu) ze strany cestovní kanceláře.

**2.6.** Práva a povinnosti zákazníka při přepravě cestujících a zavazadel se řídí Přepravními podmínkami přepravní společnosti zajišťující přepravu. V případě reklamace zavazadel, odepření nástupu na palubu, změny třídy, zrušení nebo významného pozpoždění letu, na které se vztahuje ES 261/2004 z 11.02. se kompenzace řídí výhradně tímto nařízením. Kompenzace dle tohoto se primárně uplatňují stížností (reklamací) u příslušného leteckého dopravce prostřednictvím formuláře. Též lze získat relevantní informaci o případném pozpoždění letu na Úřadu pro civilní letectví. Zasláním formuláře získáte potvrzení (z jaké příčiny byl let pozpožděn) a následně lze nárokovat příslušnou kompenzaci na letecké společnosti. Pokud dojde ke škodě při přepravě zavazadel, musí být tato skutečnost nahlášena nejlépe ihned po přeletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol, který je potřebný pro další jednání s leteckou společností