

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 zákaznika 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 informací 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 CKVšechny 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 zákazником ve lhůtě určené CK - zakliknutí pole "Objednávka zavazující k platbě" v on-line rezervním systému 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 se splnění jejich závazku ručí. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch třetích osob, odpovídá za splnění povinností ze smlouvy on, včetněčasné 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. Nemá-li v podrobném vymezení zájezdu nebo v SoZ uvedeno jinak, zájezdy CK nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.
- 1.6. Nemá-li v podrobném vymezení zájezdu nebo v SoZ uvedeno jinak, jsou služby delegáta, resp. průvodce poskytovány v českém nebo slovenském jazyce
- 1.7. Nemá-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 zákazником. 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 v 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 zákazником 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 jakákoliv 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:
- 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 kalkulaci 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 kalkulaci 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

- a) 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 zájezduV případě nákupu zájezdu do 31. 12. roku předcházejícího rok konání zájezdu zákazník může uhradit pouze zálohu ve výši 1 500 Kč/os. (+případně pojištění). Druhá záloha do výše 50 % z celkové ceny zájezdu musí být uhradena 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 vyzooměn a zákazník je povinen uhradit odstupně 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 sménit 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, vlt. kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnáží 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 zájezd účastní 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 pojedne 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 země, 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
- přežít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a řádně si je zkontrolovat
- dodržet místo nástupu uvedená na SoZ
- dostat 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 počáteční cestou 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 kanceláři 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 vyloučit, 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
- ztráty, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké dopravě je; a zákazník povinen oznámit dopravní ihned po zjištění nedostatku.
- 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 povinností zákazником, např. náklady
- vznikly 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 kvalitě 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, sportovních 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 nezavinila a ani je nemohl ovlivnit, je zákazník v prodlí. CK i zákazník jsou oprávnění v této situaci od SoZ ke dni zahájení zájezdu odstoupit a zákazník je povinen zaplatit CK odstoupně 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 splnil všichni zákazníci účastníci 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 zákazníkovi
- seznámit účastníky s dokladem o povinném pojištění CK.

5. Práva a povinnosti CK, změny sjednaných služeb

K právům a povinnostem zákazníkovi 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 přiletového (příjezdového) místa oproti původně stanovenému. V takovém případě zajistí CK na vlastní náklady náhradu 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

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. Zajišť-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 zájezdu 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 nastalý zákonný rámec) cokoliv nepojištěnému zákazníkovi 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 apartmánu může odmítnout nepříhlášené 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 přírůžka 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 plněnocenného 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. Základní 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 uvedených 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 (chaluž), 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 plně 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 český nebo slovenský 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 zaslání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zaslání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zasláním 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 souhlasit s spolucestující osoby udělit, a to až 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
- žádat o vymazání 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, Plk. 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.col.cz

12.5. CK je oprávněna nakupovat služby cestovního ruchu i kompletní zájezdy od spolupracujících 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  **Evropská pojišťovna**

Doklad pro pojištěné

Tento doklad stvrzuje, že cestovní kancelář sjednala pojištění, z něhož vzniká zákazníkovi cestovní kancelář právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku zkrachuje

- neposkytne dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
- nevratí zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskuteční, nebo
- nevratí rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskuteční pouze zčásti.

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

ERV pojišťovna, a. s. • Křížkova 237/36a, 196 00 Praha 8 • tel. 221 860 800 • fax 221 860 800
klient@ERVpojistovna.cz • www.ERVpojistovna.cz

Repatriace ze zahraničí

Dojde-li ke skutečnosti uvedené v bodě 1, oznámte 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., Křížkova 237/36a, 196 00 Praha 8, a předložit cestovní smlouvu, případně další vyžádané doklady.