

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRODEJE ZÁJEZDŮ A SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU
CESTOVNÍ KANCELÁŘE 101 CK ZEMEK s.r.o.
(dále jen CKZ)

101 CK Zemek s.r.o.; Boleslavská 31; 250 01 Stará Boleslav,

Tel: +420 326 912 106, +420 326 911 323

Firma zapsána: Městský soud v Praze, oddíl C, vložka 36794; IČO: 61682039 DIČ: CZ61682039; e-mail: info@101ckzemek.cz

www.chorvatskozabaku.cz www.chorvatskoexclusive.cz www.dovolenaslovinsko.com www.chorvatskozababku.sk

č.účtu 423400399/0800

I. Úvod

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) upravují práva a povinnosti, vzájemné smluvní vztahy pro účast na zájezdech, službách cestovního ruchu založené příslušnou smlouvou o zájezdu, přihláškou, uzavřenou mezi 101 Cestovní kancelář ZEMEK, s.r.o., Brandýs n/L. - Stará Boleslav, Boleslavská 31, PSČ 250 02, IČO: 616 82 039, tel.: +420 326 911 323, +420 326 912 106 email: info@101ckzemek.cz a uživatelem služeb (dále jen zákazník) v souladu s právním řádem České republiky. Je-li smluvní stranou spotřebitel, řídí se vztahy neupravené obchodními podmínkami občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.) a zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.). Pro služby cestovního ruchu se smluvní vztah dále řídí zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu. Veškeré právní předpisy jsou používány ve znění pozdějších právních předpisů.

II. Vymezení pojmů

Smlouva o zájezdu (dále jen SoZ) – CKZ poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné SoZ, jejíž obsah je v praxi rozdělen do několika dokumentů: (i) SoZ (formulář), (ii) tyto VOP a (iii) popis zájezdu v katalogu CKZ nebo jiném nabídkovém materiálu včetně jeho on-line verzí, či byl seznámen s nabídkou prostřednictvím webových stránek. Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. Text formulářové SoZ má přednost před VOP i popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu. Smlouvou o zájezdu se provozovatel cestovní kanceláře zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu. Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je uzavřená formulářová SoZ. CKZ si vyhrazuje právo měnit před uzavřením SoZ podrobné vymezení zájezdu.

Přihláška – Služba cestovního ruchu (dále jen Pha) CKZ poskytuje zákazníkovi službu cestovního ruchu na základě platné a účinné přihlášky, jejíž obsah je v praxi rozdělen do několika dokumentů: (i) Pha (formulář), (ii) tyto VOP a (iii) popis služby v katalogu CKZ nebo jiném nabídkovém materiálu včetně jeho on-line verzí, či byl seznámen s nabídkou prostřednictvím webových stránek. Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. Text formulářové Pha má přednost před VOP i popisem služby v katalogu nebo jiném nabídkovém textu. Přihláškou se provozovatel cestovní kanceláře zavazuje, že zákazníkovi poskytne sjednané služby a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu. Dokladem pro nástup zákazníka na pobyt je uzavřená formulářová Pha. CKZ si vyhrazuje právo měnit před uzavřením Pha podrobné vymezení služby.

Potvrzení o zájezdu/službě (Faktura) – CKZ může text formulářové smlouvy o zájezdu SoZ či formulářové přihlášky Pha v případě skupinových pobytů nahradit potvrzením zájezdu/služby či samotnou fakturou, které zákazník nepodepisuje.

Zájezd – předem sestavená kombinace alespoň dvou služeb cestovního ruchu, je-li prodávána nebo nabízena k prodeji za souhrnnou cenu a je-li služba poskytována po dobu přesahující 24 hodin a je pojištěna proti úpadku cestovní kanceláře.

Služba cestovního ruchu (dále jen služba) – takovou službou se rozumí pouze jedna objednaná služba: např. ubytování bez stravy i se stravou, samostatná doprava a jiné služby cestovního ruchu. Služba není CKZ pojištěna pro případ úpadku a není povinná zákazníkovi předávat formulář dle vyhlášky č.122/2018 Sb. o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb.

Formulář – vyhláška č.122/2018 Sb. o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů/služeb, musí obsahovat informaci o způsobu právní ochrany zákazníka. CKZ přikládá tento formulář při uzavření smlouvy o zájezdu.

Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd/pobyt je potvrzení o zájezdu, faktura, smlouva, přihláška.

III. Předmět podmínek

1. Předmětem těchto „Všeobecných obchodních podmínek“ je úprava některých níže specifikovaných skutečností vyplývajících ze smlouvy uzavřené mezi CKZ jako pořadatelem zájezdu/služby a zákazníkem jako účastníkem zájezdu/služby.
2. Pokud jsou v SoZ či Pha zákazníka uvedeny a CKZ akceptovány podmínky smlouvy/přihlášky odlišné od obecné úpravy dané těmito Všeobecnými podmínkami, mají přednost údaje uvedené ve smlouvě/přihlášce, v potvrzení o zájezdu/službě (faktuře).

IV. Rezervace zájezdu/služby, uzavření smlouvy o zájezdu/přihlášky

1. Rezervace účasti na zájezdu/službě pořádaných CKZ provádí zákazník telefonicky, e-mailem, prostřednictvím webových stránek CKZ nebo osobně v provozovnách CKZ i u obchodních zástupců CKZ.
2. Rezervací zájezdu/služby bez splnění dalších podmínek stanovených těmito Všeobecnými podmínkami nevzniká smlouva o zájezdu/přihlášce mezi CKZ a zákazníkem.
3. Přihláška/smlouva zákazníka k účasti na zájezdu/službě pořádaných CKZ obsahuje osobní údaje zákazníka, vymezení zájezdu/služeb, zejména termín jeho zahájení a ukončení, uvedení všech poskytovaných služeb, které jsou zahrnuty do ceny

zájezdu/služby, místo a dobu jejich trvání, cenu zájezdu/služby včetně časového rozvrhu plateb a výši zálohy. Zákazník odpovídá za správnost všech jím poskytnutých údajů uvedených na smlouvě/přihlášce.

4. Prodejem zájezdu/služby se rozumí okamžik uzavření SoZ nebo Pha. Ty jsou uzavřeny v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s CK závazně potvrdí nabídku zájezdu/služby. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu/služby se považuje:

- podpis předložené formulářové SoZ/Pha zákazníkem ve lhůtě určené CKZ;
- zakliknutí pole „objednávka zavazující k platbě“ v on-line rezervačním systému CKZ;
- jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CKZ zachycený v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci.

5. Nárok zákazníka na účast na zájezdu/službě pořádaných CKZ, který je předmětem uzavřené smlouvy/přihlášky mezi zákazníkem a CKZ, vzniká úplným zaplacením ceny zájezdu/služby za podmínek stanovených těmito Všeobecnými obchodními podmínkami.

Zákazník svým podpisem SoZ a Pha osvědčuje že:

a) mu byly spolu s návrhem SoZ/Pha předány VOP CKZ, které tvoří nedílnou součást, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,

b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu/služby,

c) mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku,

d) mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů/služeb.

e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu a byl odkázán na jeho příslušný zastupitelský úřad

f) je oprávněn SoZ/Pha uzavřít, a to nejen za sebe, ale také za osoby, které jej k uzavření SoZ/Pha zmocnily. Pokud zákazník uzavírá SoZ/Pha ve prospěch třetích osob, odpovídá za splnění povinností ze smlouvy/přihlášky on, včetně včasné úhrady ceny zájezdu/služby a předání potřebných informací. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně disponuje souhlasem jejího zákonného zástupce, pokud souhlas nezletilého není dostatečný.

6. Za smluvní závazky dalších přihlášených osob uvedených na smlouvě/přihlášce ručí podepisující zákazník na základě jejich zplnomocnění. U osob mladších patnácti let je účast na zájezdu/pobytu CKZ podmíněna doprovodem a dohledem dospělého účastníka.

7. Uzavřením smlouvy/přihlášky zákazník prohlašuje, že si je vědom, že s ohledem na protiepidemiologická opatření přijímaná jednotlivými státy nelze garantovat poskytnutí jednotlivých služeb v plném rozsahu a pokud tato situace nastane, nejedná se o změny zájezdu/pobytu oproti nabídce.

8. Specifikace ubytování, jeho polohy, kategorie, stupně vybavenosti a hlavní charakteristické znaky, specifikace dopravy (druh dopravního prostředku), specifikace stravování, jsou-li některé z těchto služeb součástí zájezdu/služby, vyplývají z katalogu CKZ, jiného nabídkového textu, který má zákazník k dispozici, či byl seznámen s nabídkou prostřednictvím webových stránek. Pokud tyto údaje uvedeny nejsou, budou uvedeny přímo v SoZ či Pha CKZ.

a) Orientační časy pro nástupní a výstupní dny odjezdu/příjezdu. Časy jsou uvedeny z prvního místa odjezdu a max. čas z posledního místa odjezdu v ČR (příklad Liberec 13:00, Č. Budějovice 20:30). Stejně je tomu tak i při výstupu na Jadranu.

Istrie: odjezd 13:00 - 20:30 - pátek, příjezd 3:00-12:00 - sobota

Kvarner, Crikvenická riviéra, ostrovy Krk, Cres, Lošinj: odjezd 13:00 - 20:30 - pátek, příjezd 3:00-12:00 - sobota

Dalmácie: odjezd 10:00 - 17:30 - pátek, příjezd 3:00-14:00 - sobota

Ostrovy střední a jižní Dalmácie: odjezd 10:00 - 17:30 - pátek, příjezd 7:00-20:00 - sobota

b) Konkrétní trasa i časy vycházejí vždy s ohledem na počet prodaných míst v jednotlivých nástupních místech (viz katalog, nabídkový list nebo webové stránky). Z některých měst je doprava řešena svozem na jiné nástupní místo. Svozy jsou řešeny autobusem jedoucím po trase, osobním autem nebo mikrobusem, proto je vždy třeba počítat s možností minimálně jednoho přestupu. Svozové dopravní prostředky nemusí být vybaveny klimatizací, autobus na hlavní trase je klimatizován. Přesné časy odjezdu, popisy nástupních míst (i svozových) a telefonní kontakty budou uvedeny až na jízdence, kterou obdržíte nejpozději 7 dní před odjezdem. Časy odjezdu z HR budou zaslány formou SMS na uvedené telefonní číslo zákazníka uvedené ve smlouvě/přihlášce, za jehož správnost zákazník ručí.

V. Celková cena zájezdu/služby

1. Cena zájezdu/služby je celkovou cenou, která je stanovena včetně daní, poplatků a jiných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením SoZ/Pha, uvede CKZ druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

2. Cena zahrnuje služby, které jsou pro každý zájezd/službu přesně stanoveny v katalogu CKZ, jiném nabídkovém textu či webových stránkách, a to v části: „V ceně zahrnuto“; „Cena nezahrnuje:“, případně blíže specifikované ve smlouvě/přihlášce k zájezdu/službě.

3. Cena zájezdu/služby je splatná ve dvou splátkách, z nichž první zálohová splátka (zpravidla ve výši 50 % z ceny zájezdu/pobytu + celá cena pojistného) je splatná do 7 dní od uzavření SoZ/Pha a druhá splátka tvořící doplatek ceny zájezdu/pobytu je splatná nejpozději měsíc před počátkem zájezdu/pobytu. Pokud by s ohledem na datum uzavření cestovní smlouvy v době splatnosti zálohy nastala zároveň i splatnost doplatku ceny zájezdu/služby, je cena zájezdu/služby splatná společně se zálohou.

4. Zákazník je povinen uhradit splátky ceny zájezdu/služby cestovní kanceláři CKZ. Úhradu provede sám (v hotovosti v provozovně CKZ, případně bezhotovostně na účet CKZ), nebo prostřednictvím obchodního zástupce CKZ.

V případě úhrady ceny zájezdu/služby bezhotovostně převodem na účet se cena, resp. záloha nebo doplatek, považuje za uhrazenou dnem připsání na účet CKZ.

5. CKZ je oprávněna změnit způsob a termíny placení ceny zájezdu/služby s tím, že tato změna bude uvedena ve smlouvě/přihlášce, případně písemně oznámena zákazníkovi.

6. V případě platby poukázkami či dárkovými poukazy, které poskytuje zaměstnavatel na příspěvek na dovolenou, lze uplatnit pouze v CKZ, nikoli u zprostředkovatelských subjektů, jiných CK/CA.

VI. Informační povinnost CKZ

1. CKZ doručí zákazníkovi nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu/pobytu podrobné pokyny (komplexní odbavení) a to elektronicky či poštou na přímou adresu zákazníka anebo prostřednictvím obchodního zástupce. Je-li SoZ/Pha uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu/pobytu, CKZ zasílá pokyny až ve chvíli připsané platby na účet CKZ.

VII. Práva a povinnosti zákazníka

1. zákazník je oprávněn:

a) požadovat poskytnutí všech služeb, stanovených taxativně pro každý zájezd/službu.

b) reklamovat případné vady poskytnutých služeb. Zjistí-li zákazník v průběhu zájezdu/služby drobné vady, odstranitelné v místě, oznámí tuto skutečnost neprodleně zástupci CKZ nebo recepci tak, aby bylo možné odstranit tyto vady v době trvání zájezdu/služby. Nelze-li tyto vady odstranit nebo byla-li kvalita služeb nižší, než bylo předem dohodnuto, vzniká zákazníkovi nárok na přiměřenou slevu z ceny ve výši přiměřeného rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta na náhradu škody zákazníka jsou 2 roky. CKZ je povinna vyřídit reklamaci do 30 dnů od data podání. Každá uplatněná reklamacie (jak v době trvání zájezdu/služby, tak i po jejich skončení) je doprovázena písemným potvrzením CKZ o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem a jaký způsob reklamace požaduje. Zákazník je povinný do reklamačního protokolu uvést: jaká vada nastala, kdy nastala, jaká náprava je požadována, kdy byla nahlášena, příp. doložit fotodokumentací.

Dále je CKZ povinna vydat písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace a v případě jejího zamítnutí je CKZ povinna toto odůvodnit.

c) Být seznámen se všemi případnými změnami v termínu, programu, rozsahu a kvalitě služeb a ceně zájezdu/služby.

2. Nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu/služby může zákazník písemně oznámit CKZ, že se zájezdu/služby místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou SoZ/Pha. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu/služby a úhradu nákladů, pokud takové náklady CKZ v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou. CKZ nebo zprostředkovatel (OZ) účtuje zákazníkovi náklady spojené s postoupením SoZ.

3. Zákazník je povinen uhradit sjednanou cenu zájezdu/služby a dalších fakultativních služeb podle výše uvedených podmínek,

4. Zákazník je povinen dodržovat podmínky pro ubytování, stravování dopravu a další služby stanovené poskytovateli těchto služeb, které tvoří nedílnou součást těchto podmínek a zákazník byl s nimi seznámen před zahájením čerpání těchto služeb.

5. Zákazník, který bez zavinění cestovní kanceláře nevyčerpá všechny smluvené služby, nemá právo na jejich náhradu. Zákazník, který při nástupu na zájezd/službu nebo v jeho průběhu nerespektuje základní program zájezdu/pobytu, hrubě porušuje pokyny průvodce, delegáta nebo poruší ustanovení těchto Všeobecných podmínek nebo při čerpání služeb dle SoZ/Pha poruší obecně závazné právní předpisy platné na místě, může být ze zájezdu/služby vyloučen.

6. Oznámení o vyloučení ze zájezdu/služby učiní zákazníkovi zástupce cestovní kanceláře. Počínaje doručením oznámení o vyloučení ze zájezdu/služby zaniká povinnost CKZ poskytovat zákazníkovi jakékoliv služby dle smlouvy o zájezdu/příhlášky mezi oběma stranami uzavřené a dále oprávnění požadovat úhradu smluvní pokuty za porušení povinností vyplývajících ze smlouvy/příhlášky, a to až do výše ceny zájezdu/služby, jejichž byl zákazník účastníkem.

7. Vznikla-li CKZ škoda porušením povinností zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytováním navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinný oznámit dopravci ihned po zjištění nedostatků.

8. Zákazník by neměl nastoupit na zájezd/pobyt, jeví-li příznaky nakažlivé nemoci, je pod vlivem omamných látek nebo jehož chování narušuje bezpečnost ostatních osob či dopravy.

9. Další povinnosti zákazníka

Zákazník je mimo jiné povinen:

- poskytovat CKZ součinnost při plnění jejích povinností podle SoZ, zejména je povinen být dostupný na telefonním a emailovém kontaktu, který poskytl při uzavření SoZ.
- mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států a území; sdělit CK s dostatečným předstihem číslo cestovního dokladu (bude-li pro vycestování do cílové i tranzitních zemí potřeba), se kterým pojedje na zájezd, a pokud tak neučiní, uhradit případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé;
- zajistit si sami všechny potřebné certifikáty (budou-li to příslušné země vyžadovat)
- sledovat všechna vládní nařízení k vycestování
- aktivně se informovat o změnách pasových, vízových a zdravotních požadavků země určení;
- dodržovat právní předpisy navštívených států, přepravní řád, ubytovací řád a další pravidla stanovená poskytovateli jednotlivých služeb;
- dodržet místo nástupu, které CK sdělil;
- dbát pokynů vedoucího zájezdu, dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat vedoucího zájezdu o své plánované trase (vedoucí mu má právo v případě nedostatečné zkušenosti nebo výbavy tuto trasu i zakázat); předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu;
- chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.

Zákazník, se kterým je SoZ/Pha uzavřena, je povinen zajistit, aby uvedené povinnosti splnili všichni zákazníci účastníci se zájezdu.

VIII. Práva a povinnosti CKZ

1. CKZ si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CKZ povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od SoZ.

O nepodstatnou změnu se jedná také v případě změny pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání zájezdu/pobytu (například testy, karanténa, očkování). Nepodstatná změna nezakládá zákazníkovi právo na poskytnutí slevy.

2. CKZ je oprávněna z objektivních důvodů změnit podmínky smlouvy/příhlášky a navrhnout je zákazníkovi. Navrhne-li CKZ změnu smlouvy/příhlášky, má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou souhlasit, nebo zda odstoupí. Pokud zákazník ve stanovené lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.

3. Za změnu smluvních podmínek se nepovažuje zejména:

a) nepodstatné změny, které nemají za následek změnu termínu a destinace zájezdu/služby, místo ubytování, stravování, dopravy apod.

b) změna programu zájezdu/služby spočívající v nahrazení programu původního programem náhradním, vyvolaná nepředvídatelnými okolnostmi (uzavření hranic, přírodní katastrofa, legislativní opatření, stávky apod.).

3. CKZ je povinna zajistit plnění všech služeb obsažených v ceně zájezdu/služby a má povinnost zákazníkovi pomoci v nesnázích; pokud nebude schopna zajistit plnění všech dohodnutých služeb, provede vhodná alternativní opatření, za která nebude vyžadovat další platby a tam, kde se sníží kvalita nebo rozsah služeb, poskytne účastníkům zájezdu/služby náhradu odpovídající rozdílu mezi nabídnutou a poskytnutou službou.

4. CKZ se zavazuje v případě oprávněných stížností ze strany zákazníka v průběhu zájezdu/služby prostřednictvím místního zástupce cestovní kanceláře-delegáta nebo průvodce vynaložit veškeré úsilí k okamžitému odstranění nedostatků nebo k zajištění odpovídajících náhradních řešení.

5. Předpokladem umožnění nápravy je, že zákazník uplatní své výhrady. Reklamaci nelze uplatnit v případech kdy:

a) nedostatky jsou zaviněny nebo vyplývají z jednání zákazníka,

b) neplnění nebo nedostatečné plnění je způsobeno třetí stranou, která nemá vztah k zajišťování dohodnutých služeb, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná,

c) u zájezdů do zahraničí jsou první a poslední den v cílové zemi určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze reklamovat eventuální „zkrácení pobytu“.

d) **CKZ neručí za případné zpoždění z technických důvodů, pokud nebylo možno tyto důvody předpokládat a nebyly zanedbány povinnosti CKZ, z důvodů nepříznivého počasí apod., zajistit průjezdnost všech komunikací, hraničních přechodů, z důvodu stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování pobytu smluvní dopravou brát možnost výraznějšího zpoždění a nečekaných situací v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění. (Výjimku tvoří letecká přeprava, zde pak uplatňuje zákazník reklamaci přímo u letecké společnosti, nikoli v CKZ).**

e) **Ocitne-li se v souvislosti s koronavirem po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích, je mu pořadatel zájezdu povinen poskytnout neprodleně pomoc zejména tím, že mu sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci, je nápomocen se zprostředkováním komunikace na dálku a pomůže najít náhradní cestovní řešení. Zavinil-li si zákazník nesnáze sám, může pořadatel za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů. Dle Obč. Z. (č. 89/2012 Sb.) nezahrnuje-li smlouva povinnost pořadatele zajistit cestujícímu dopravu zpět, pak pořadateli nevznikne automaticky povinnost cestujícího repatriovat, ani ocitne-li se v nesnázích.**

f) Byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. Zákazník podstatně porušuje svou povinnost zejména tím, že ani na výzvu nezaplátí zálohu, doplatek nebo celou cenu zájezdu, nedostaví se včas na místo odjezdu, nedodrží opakovaně pokyny vedoucího zájezdu nebo jinak závažně narušuje průběh cesty nebo pobytu.

IX. Odstoupení od smlouvy o zájezdu

1. CKZ je oprávněna od uzavřené smlouvy o zájezdu/ příhlášky odstoupit jen v případech výslovně uvedených těmito podmínkami nebo obecně závaznými právními předpisy.

2. Zákazník má právo a může před zahájením zájezdu od SoZ/Pha odstoupit vždy. Toto odstoupení musí být písemné. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno cestovní kanceláři. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy/příhlášky je povinen uhradit CKZ následující stornopoplatky:

- **při stornování v období více než 90 dní před začátkem zájezdu/pobytu: skutečně vzniklé náklady a 500 Kč za každou osobu**

- **při stornování v období od 90 do 61 dne před začátkem zájezdu/pobytu: skutečně vzniklé náklady a 15 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů**

- **při stornování v období od 60 do 41 dne před začátkem zájezdu/pobytu: skutečně vzniklé náklady a 30 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů**

- **při stornování v období od 40 do 21 dne před začátkem zájezdu/pobytu: skutečně vzniklé náklady a 50 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů**

- **při stornování v období od 20 do 6 dne před začátkem zájezdu/pobytu: skutečně vzniklé náklady a 80 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů**

- **při stornování v období 5 dní a méně před začátkem zájezdu/pobytu: 100 % celkové ceny zájezdu/pobytu**

Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CKZ a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

3. Pokud zákazník již na základě SoZ provedl úhradu nebo její část a CKZ vzniklo právo na odstupné, budou vzájemné pohledávky započteny; CKZ případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné, nebo zákazník neprodleně doplatí CKZ rozdíl mezi odstupným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.

4. Zákazník odstupné nehradí, jestliže je důvodem odstoupení:

a) v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu.

b) CKZ odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu/pobytu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

V takových případech je CKZ povinna zákazníkovi nejpozději do 14 dnů od odstoupení SoZ vrátit uhrazené platby. CKZ nevzniká zákazníkovi povinnost k náhradě škody. Nebo po dohodě se zákazníkem bude vydán poukaz na pozdější čerpání služeb. Cena nebo zaplacená záloha za zájezd či služby mu nebude vrácena a bude tak naplněna dohoda o novaci.

Brání-li CKZ mimořádná a nepředvídatelná okolnost v poskytnutí sjednané služby, smluvní vztah mezi CKZ a zákazníkem zaniká a smluvní vztah mezi zákazníkem se mění v tom smyslu, že zákazníkovi po dohodě může být vydán poukaz na pozdější čerpání služeb. Cena nebo zaplacená záloha za zájezd/služby mu nebude vrácena.

Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od SoZ zájezd nečerpá, má CKZ právo na odstupné ve výši plné ceny zájezdu.

Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena, tedy cena včetně všech objednaných fakultativních služeb. V případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj; obdobně se postupuje při obsazení bungalovu/apartmá/MH nižším počtem osob. Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu/pobytu. Do počtu dnů se nezapočítává den začátku zájezdu/služby (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd/služby). Pokud se zákazník nedostaví na zájezd/službu nebo zmešká odjezd/odlet nebo musí být ze zájezdu/služby vyloučen, má CKZ nárok na úhradu plné ceny zájezdu/služby.

V případě, že zákazník v průběhu zájezdu/služby svévolně zruší část zájezdu/služby nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby. V případě změny jména zákazníka nebo jiné závažné změně údajů na přihlášce účtuje CKZ poplatek 500 Kč. Požaduje-li zákazník překnihování na jiný termín nebo hotel a CKZ tak může učinit, je zákazník povinen zaplatit poplatek:

- při změně ubytování nebo termínu v období do 31 dne před začátkem zájezdu/služby 500 Kč za osobu a změnu
- při změně ubytování nebo termínu v období 30 dnů a méně před začátkem zájezdu/služby ve výši odpovídající stornopoplatku.

X. Pojištění

101 CK Zemek má uzavřené Povinné smluvní pojištění záruky pro případ úpadku CK dle zák. č. 159/1999 Sb.

s pojišťovnou Union, a.s., Karadžičova 10, 813 60 Bratislava, Slovensko; IČ 242 63 796; DIČ CZ 683 015 587 ve smyslu ustanovení zák. č. 89/2012 Sb. (Občanský zákoník) a ve smyslu Všeobecných pojistných podmínek povinného pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře VPPZUCKCZ/0718 (dále jen „pojistné podmínky“).

Pojištění se vztahuje na zájezdy a poukazy na zájezd prodané během platnosti pojistné smlouvy. Pojištění se vztahuje i na zájezdy (včetně poukazů na zájezd) zaplacené před platností pojistné smlouvy, které se mají uskutečnit během trvání pojištění. Pojistnou událostí je úpadek cestovní kanceláře, z důvodu kterého cestovní kancelář: a) neposkytne zákazníkovi repatriaci, nebo b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu včetně ceny zaplacené za poukaz na zájezd v případě neuskutečnění zájezdu, nebo c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti, nebo ve smyslu Zákona č. 159/1999 Sb., pojistných podmínek a pojistné smlouvy jsou pojištěním kryty nároky vůči CK: 101 Cestovní kancelář Zemek, s.r.o.pro zájezdy a poukazy na zájezd.

CKZ doporučuje zákazníkům, uzavřít pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZ/Pha (pojištění storna) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) odpovídající pojištění (pokud toto pojištění není individuálně zahrnuto v ceně zájezdu/služby)

Zákazník o odstoupení CKZ bude písemně informovat a přijatá záloha bude ponížena o odstupné dle stornovacích podmínek viz čl. IX.

V okamžiku uzavření SoZ/Pha uzavírá zákazník smluvní vztah s pojišťovnou Union, a.s, kdy se smluvní podmínky řídí VPPCPCZ/1018.

Podmínkou platnosti tohoto typu pojištění je, že:

- vycestování nastalo z území České republiky nebo z krajiny trvalého pobytu pojištěného a v době platnosti pojistné smlouvy.
- škodní událost byla hlášena pojistiteli nebo poskytovateli asistenčních služeb (Eurocross Assistance Czech Republic) nejpozději 24 hodin po vzniku události.

Bližší informace o rozsahu a typu pojištění najdete na webových stránkách CKZ.

XI. Zpracování a ochrana osobních údajů zákazníka a spolucestujících

1. Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění SoZ/Pha a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu SoZ/Pha, bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, 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.

2. Pro účely plnění SoZ/Pha budou informace uvedené v čl. XI. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CKZ (zejména hotelům, přepravním společnostem, delegátům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména v pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu.

3. Zákazník bere na vědomí, že CKZ bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu:

jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CKZ oprávněna zasílat formou SMS, MMS, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CKZ nebo e-mailem zaslaným na e-mail: info@101ckzemek.cz. V tomto případě nebude CKZ zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

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

6. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:

- odvolat souhlas s pořizováním a zveřejňováním fotografií;
- požadovat přístup ke svým osobním údajům;
- požadovat opravu nepřesných či neúplných osobních údajů;
- požadovat výmaz osobních údajů;
- požadovat omezení zpracování svých osobních údajů;
- vznést námitku proti zpracování osobních údajů;
- podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

XII. Závěrečná ustanovení

1. Smlouvy/přihlášky, na které se použijí tyto VOP, se řídí českým právem.

2. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ustanovení smluv/přihlášek, na něž se tyto VOP použijí.

3. Všechny spory vzniklé ze smluv/přihlášek, na které se použijí tyto VOP, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.

4. V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou/přihláškou, na kterou se vztahují tyto VOP, má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na www.coi.cz.

5. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů on-line. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (VOP) nabývají platnosti dnem 01.01.2025

Datum, potvrzení o zájezdu/pobytu	Podpis zákazníka (objednavatele)
Zadejte datum	Zde se podepište