

Všeobecné smluvní podmínky (dále jen „VSP“ ATIS a.s. - dále jen „ATIS“) informují a upravují vzájemné smluvní vztahy mezi cestovní kanceláří ATIS a.s. se sídlem Fügnerova 7, Bruntál, 792 01, email dispecink@atis.cz, tel. +420 554 787 111 a fyzickými, popř. právníckými osobami, jako uživateli služeb ATIS a.s. v souladu s příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů České republiky jako jsou Občanský zákoník 89/2012 Sb. a Zákon č. 159 /1999 Sb. aj. ATIS a.s. si vyhrazuje právo uvést v prodejních materiálech (katalog, nabídkový list, apod.) odlišné smluvní podmínky, které mají přednost před těmito smluvními podmínkami. Smluvní vztah je uzavírán v českém jazyce.

I. Úvodní ustanovení

ATIS a.s., IČO 25351117, DIČ CZ25351117, Fügnerova 7, Bruntál, 792 01, zapsána v obchodním rejstříku KS Ostrava, odd. B, vložka 1252. ATIS a.s. je společnost, jejíž hlavní náplní je koncesovaná činnost CK (tour-operátorská činnost, zajišťování hmotných kulturních a sociálních potřeb zákazníků v oblasti cestovního ruchu a informatiky). Předmětem zajišťování jsou ubytovací, stravovací, průvodcovské, tlumočnické a přepravní služby, dále služby spojené s programovou náplní pobytů aj.), reklamní a propagační činnost, zprostředkování a obchodní činnost v oblasti služeb.

II. Uživatelé služeb

ATIS poskytuje své služby všem zájemcům bez omezení, jen osoby mladší 15 let mohou užívat služeb pouze v doprovodu osoby starší 18 let a osoby v rozmezí 15 - 18 let se souhlasem svého zákonného zástupce.

III. Druhy služeb

ATIS poskytuje v zásadě dva druhy služeb:

1. Služba cestovního ruchu (SCR) - s pevně stanoveným rozsahem nebo služba realizovaná na objednávku podle požadavků zákazníka, vč. definovaných doplňků služby.
2. Zájezd - s pevně stanovenou kombinací služeb SCR a jejich rozsahu nebo služby realizované na objednávku podle požadavků zákazníka (tzv. forfaitové), vč. definovaných doplňků služeb.

IV. Vymezení poskytovaných služeb

Účastníky smluvního vztahu je na straně jedné ATIS buď přímo, nebo prostřednictvím „Autorizovaných prodejců pobytů ATIS“, se kterými má uzavřenou smlouvu o obchodním zastoupení. Na straně druhé pak zákazník. Smluvní vztah mezi zákazníkem a ATIS, jehož obsahem je katalogová a případně jiná dodatečná nabídka, vznikne sepsáním Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o službě cestovního ruchu následovně:

1. Smlouva o Službě cestovního ruchu (SoSCR)

- a) SoSCR vzniká ze zákona č. 159/1999 Sb.. Službou cestovního ruchu se dle paragrafu 1 a) rozumí ubytování (které není součástí dopravy), doprava zákazníka, nájem dopravního prostředku a jiná služba cest. ruchu, která není doplňkem výše uvedených služeb.
- b) ATIS poskytuje zákazníkovi službu na základě platné a účinné SoSCR, jejíž součástí je:
 - (i) Informace ke Službě cestovního ruchu (formulář), (ii) tyto Smluvní podmínky (VSP) a (iii) popis služby v nabídce ATIS nebo jiném nabídkovém materiálu včetně jejich on-line verzí) (dále jen „Smluvní rámec“ nebo „SoSCR“). Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. ATIS si vyhrazuje právo měnit před uzavřením SoSCR podrobné vymezení služby.
- c) Není-li SoSCR uzavřena v tištěné podobě, vydá ATIS zákazníkovi po uzavření smlouvy potvrzení o službě v textové podobě (např. v pdf) zasláním na email uvedený ve SoSCR.

2. Smlouva o zájezdu (SoZ)

- a) SoZ vzniká ze zákona č. 159/1999 Sb.. Zájezdem se rozumí soubor alespoň dvou různých typů služeb cest. ruchu pro účely též cesty nebo pobytu (např. ubytování + doprava) a zároveň přesahující 24 hodin; nebo jsou inzerovány či prodávány s označením „zájezd“. Soubor těchto služeb je nabízen pouze jedním podnikatelem (ATIS), popřípadě je sestaven na žádost zákazníka ještě před uzavřením SoZ.
- b) ATIS poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné SoZ, jejíž součástí je: (i) Informace k zájezdu (formulář), (ii) tyto smluvní podmínky, (iii) popis zájezdu v nabídce ATIS nebo jiném nabídkovém materiálu včetně jejich on-line verzí) a (iv) Doklad o pojištění proti úpadku ATIS (dále jen „Smluvní rámec“ nebo „SoZ“). Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. Text formulářové SoZ má přednost před VSP i popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu. ATIS si vyhrazuje právo měnit před uzavřením SoZ podrobné vymezení zájezdu.
- c) SoZ mohou tvořit také samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli služeb cest. ruchu. V takovém případě jsou tyto smlouvy a s nimi související popisy v nabídkových materiálech součástí SoZ se všemi s tím spojenými důsledky. Vše, co platí pro formulářovou SoZ, se použije přiměřeně na jednotlivé smlouvy.
- d) Není-li SoZ uzavřena v tištěné podobě, vydá ATIS zákazníkovi po uzavření smlouvy potvrzení o zájezdu v textové podobě (např. v pdf) zasláním na email uvedený ve SoZ.

Dokladem pro nástup zákazníka na Zájezd/Službu cestovního ruchu je Voucher, který zákazník obdrží po zaplacení plné smluvní ceny, včetně dalších doplňujících dokladů a informací v souladu s uvedeným zákonem č. 159/1999 Sb., a to nejpozději sedm dnů před zahájením Zájezdu/Služby cestovního ruchu. Jedná se o údaje, které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením SoZ (plánované časy odjezdu a příjezdu, přepravní doklady, poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, který je pro uskutečnění zájezdu třeba). Je-li SoZ uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené

povinnosti již při uzavření SoZ. Za smluvní závazky dalších osob (spoluúčastníků pobytu) uvedených ve Smlouvě odpovídá zákazník, který Smlouvu uzavřel. Pokud pobyt pro cizince objednáva tuzemec, je povinen tuto skutečnost uvést.

Sdělení týkající se SoZ/SoSCR si strany zasílají na emailové adresy uvedené ve SoZ/SoSCR.

V. Smluvní vztah

1. Smlouva je uzavřena závazným potvrzením SoZ/SoSCR ať už vlastnoručním podpisem, nebo zakliknutím příslušného pole „Závazně potvrzují smlouvu – zavazují se k platbě“ v on-line rezervačním systému, popřípadě jiným výslovným souhlasem např. emailem nebo zaplacením zálohy. Potvrzení smlouvy provede ATIS vystavením dokladu „POTVRZENÍ O ZAKNIHOVÁNÍ – VÝZVA K ZAPLACENÍ ZÁLOHY“. Potvrzením SoZ/SoSCR vzniká smluvní vztah, který je podmíněn úhradou definované zálohy v termínu splatnosti. SoZ/SoSCR je účinná zaplacením celé částky ve lhůtě stanovené na dokladu o zaknihování. Tzn., že do plné úhrady (100%) ceny SoZ/SoSCR na účet ATIS, ATIS neručí za objednané služby.
2. Není-li záloha na doposud objednané služby (včetně příp. doplatku u „dělené“ zálohové platby) uhrzena v termínech splatnosti (rozhodující je datum připsání platby na účet ATIS) vystaveného dokladu, odstupuje ATIS a.s. od SoZ/SoSCR. Klient je o této skutečnosti písemně vyrozuměn a služby jsou automaticky bez náhrady stornovány (s příp. naúčtováním příslušných stornopoplatků). V případě úhrady ceny na objednané služby v plné výši obdrží zákazník Voucher („Ubytovací poukaz“), kterým se prokáže při nástupu na pobyt.
3. Úhradu SoZ/SoSCR provádí zákazník do 14 dnů na objednané služby ve výši 100 % ceny. Dělená platba - v případě žádosti klienta (na objednávce) je možno platbu zálohy rozložit na 50 % a 50 %. První polovina je splatná do 14 dnů od uzavření SoZ/SoSCR, doplatek je zákazník povinen uhradit nejpozději do 35 dnů před nástupem na pobyt (není-li s ATISem písemně dohodnuto jinak). V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 35 dnů před zahájením Zájezdu/Služby cestovního ruchu, je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny dle SoZ/SoSCR při objednání.
4. Platební povinnost je splněna dnem připsáním částky na účet ATIS a.s.. Bezhotovostní platbu doporučujeme realizovat minimálně 3 dny před splatností. Jedině tak může ATIS včas doručit zákazníkovi všechny potřebné doklady a informace.
5. V případě, že ATIS nemůže poskytnout během realizace všechny služby, které byly zákazníkem smluvně objednané a zálohově zaplacené, upraví přiměřeně cenu služeb při vyúčtování zálohy, případně po dohodě se zákazníkem nabídne náhradní služby. ATIS rovněž provede vyúčtování zálohy, dojde-li k cenovým změnám a ke změnám z vůle zákazníka (např. rozšíření původně objednaných služeb aj.).
6. U tzv. Forfaitových služeb (sestavených na objednávku) vybírá ATIS při převzetí předběžné písemné objednávky (s přesným rozsahem požadovaných služeb) manipulační poplatek ve výši 500,- Kč. V odpovědi na tuto předběžnou objednávku uvede ATIS v nabídce případné nutné úpravy požadovaných služeb a sdělí předběžnou cenu. Vyhovuje-li zákazníkovi vypracovaná nabídka, vypíše závaznou objednávku.

VI. Ceny služeb a jejich úhrada

1. Ceny služeb poskytovaných ATIS jsou cenami sjednanými dohodou mezi ATIS a zákazníkem v souladu se Zákonem č. 526/1990 Sb. v platném znění. Zákazník bere na vědomí, že při neúplném obsazení objednaného pokoje mu bude naúčtován příplatek za neobsazená lůžka (není-li uvedeno jinak). Není-li pobyt objednávan u „autorizovaného prodejce pobytů ATIS“, účtuje ATIS k ceně pobytu tzv. manipulační poplatek 200 Kč za jednu objednávku.
2. Cena zahrnuje služby, které jsou u Zájezdu/Služby cestovního ruchu výslovně uvedeny v katalogu, případně v jiné nabídce (leták, web apod.). K těmto službám mohou být ještě poskytnuty další služby uvedeny v části textu „Bonusy zdarma“ nebo „Dále pro Vás: Zdarma...“. V případě, že zákazník služby „zdarma“ nevyčerpá, nelze je nárokovat ve formě dodatečné slevy.
3. Ceny jsou uváděny v české měně (CZK) a včetně DPH.
4. V ceně není zahrnuto cestovní pojištění, manipulační poplatek za změnu smlouvy na přání zákazníka, poplatky za obstarání zdravotních a jiných povolení nezbytných pro vstup do destinace, rekreační poplatek (možná výše poplatku je uvedena u nabídky) a jiné možné poplatky, které jsou uvedeny u dané nabídky.
5. V případě platby poukázkami či dárkovými poukazy, které poskytuje zaměstnavatel na příspěvek na dovolenou, lze uplatnit jen omezené množství těchto poukázek a to do výše 50% ze základní ceny pobytu. Poukázky lze uplatnit pouze u ATIS a.s. Poukázky lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směniti za peníze, a to ani v případě zákazníkova odstoupení od SoZ/SoSCR nebo zrušení ze strany CK. Akceptované benefiční poukazy naleznete na <https://www.atis.cz/informace/benefitni-poukazy/>. To platí i pro poukazy, na jejichž vystavení se ATIS a.s. a zákazník dohodli v návaznosti na zrušení zájezdu nebo odstoupení zákazníka od Smlouvy.

VII. Práva a povinnosti zákazníka

1. Zákazník má právo zejména:
 - Využívat veškerých jeho objednaných a zaplacených služeb.
 - Neprodleně reklamovat pobyt v souladu s „Reklamačním řádem“ ATIS, pokud služby, které zákazník využívá, neodpovídají svou kvalitou či rozsahem službám uvedeným na smlouvě.
 - Kdykoliv před realizací služeb odstoupit od smlouvy při úplném dodržení Stornovacích podmínek viz. oddíl IX..
 - Být přesně a včas informován o kvalitě, rozsahu, ceně, termínu objednaných služeb a jiných důležitých informací.
 - Postoupit Smlouvu na třetí osobu:
 - splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu/pobytu, může jí zákazník Smlouvu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči ATIS účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením

nového zákazníka, že s uzavřenou Smlouvou souhlasí, a že splní podmínky účasti na Zájezdu/Pobytu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením služby.

- ATIS nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením Smlouvy; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení Smlouvy a tyto náklady zákazníkovi doloží.
 - Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu/pobytu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které ATISu v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek ATIS a poplatek za změnu jízdenky).

2. Zákazník je povinen:

- Uvést úplné a pravdivé informace ve SoZ/SoSCR.
- Uhradit v požadovaném termínu výši zálohy na všechny doposud objednané služby a to i v případě, že uzavírá SoZ/SoSCR za, či ve prospěch třetích osob.
- Dodržovat platné provozní předpisy ubytovacího zařízení, wellness a subjektů poskytující služby, jejichž služby využívá. V případě porušení těchto předpisů tak závažným způsobem, že mu jsou další služby odepřeny, nemá nárok na vrácení zaplacené zálohy ani jakékoliv další finanční náhrady.
- Poskytnout svoji součinnost s uvedením státní příslušnosti i všech cestujících ve formuláři smlouvy.
- Seznámit se i ostatní cestující s těmito smluvními podmínkami a že s nimi souhlasí. V případě, že uzavírá SoZ/SoSCR za, či ve prospěch třetích osob, je povinen předat potřebné informace a dokumenty těmto osobám.
- Dodržovat právní předpisy navštíveného státu.
- Zákazník je povinen si počínat za všech okolností tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů. V souladu s uvedeným pravidlem by zákazník např. neměl nastoupit na pobyt, jeví-li známky nakažlivé nemoci. Na základě uvedeného ATIS neodpovídá za škodu způsobenou zákazníkem.
- Být dostupný na telefonním a emailovém kontaktu uvedeném ve smlouvě.
- Aktivně se informovat o změnách pasových, vízových a zdravotních požadavků země určení a země tranzitu za účelem vstupu a pobytu, které se mohou měnit.

VIII. Povinnosti a práva ATIS k zákazníkovi

1. Právy a povinnosti zákazníka jsou určena odpovídající práva a povinnosti ATIS.
2. Služby, které nebyly zákazníkem objednané, může ATIS dodatečně zajistit pouze v rámci svých možností po předchozí dohodě se zákazníkem a za předpokladu zálohové úhrady těchto služeb.
3. ATIS, zejména v případech, které nemůže sama ovlivnit (vyšší moc, ekonomické výkyvy, změna kurzu CZK, změny daňových sazeb, změny majitelů zařízení poskytujících služby, změny dodavatelů, překnihování hotelu, živelné pohromy, nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí, epidemická situace aj.) a v případech, které jinak brání poskytovat služby podle předem stanovených podmínek, je u těchto služeb oprávněna:
 - a) změnit termín pobytu;
 - b) změnit program, způsob a trasu přepravy, způsob poskytnutí služeb aj.;
 - c) změnit místo pobytu;
 - d) nabídnout přenosný dárkový poukaz při zrušení pobytu ve výši uhrazené zálohy. Poukaz může zákazník použít pro výběr jiného pobytu z nabídky pobytů ATIS;
 - e) zrušit smlouvu.

Výše uvedená oprávnění se vztahují rovněž na skutečnost, kdy nedošlo (od 2 do 20 dnů) před nástupem pobytu k naplnění min. počtu klientů (uvedeno na SoZ/SoSCR) nebo v případě, kdy je realizace pobytu pro ATIS ekonomicky neúnosná z důvodu výrazného překročení plánovaných nákladů. V případě výše uvedených změn musí ATIS klienta neprodleně informovat. Pokud zákazník se změnami a) až d) nesouhlasí, má právo nejpozději do 5 kalendářních dnů od vyrozumění o změnách písemně od smlouvy odstoupit. Rozhodující je datum doručení odstoupení od smlouvy. V opačném případě se má za to, že se změnou souhlasí.

Za podstatné změny se nepovažují (zde jsou další nároky zákazníka vůči ATIS vyloučeny):

- Změna objektu ubytování ve stejné oblasti a ve stejné nebo vyšší kvalitě.
- Pokud zákazník již objednané služby zálohově uhradil a došlo k jejich zrušení ve smyslu bodu 3), je ATIS povinna vrátit tuto částku nejpozději do 14 dnů po vrácení všech dokladů, opravňující zákazníka využívat dříve objednané a potvrzené služby (vydaný Voucher) nebo po dohodě se zákazníkem vystavit dárkový poukaz. Bez vrácení těchto dokladů nelze provést vrácení peněz. Na žádné další náhrady nemá zákazník nárok.
- ATIS nenesie odpovědnost za škody vyplývající pro zákazníka ze změn, ke kterým došlo zaviněním, tzv. „vyšší mocí“. Případnou výši škody lze omezit podle mezinárodních úmluv, na které se ATIS tímto odkazuje.
- Pomoc v nesnázích - ATIS poskytne pomoc i v případě „vyšší mocí“ a i v případě, že si nesnáze zavinil zákazník sám (tato pomoc není bezplatná).

IX. Stornovací podmínky

1. Zákazník má právo od SoZ/SoSCR odstoupit i bez udání důvodu, nejpozději však do 35 kalendářních dnů před objednaným termínem, e-mailem na dispecink@atis.cz nebo písemně na adresu ATIS a.s., Fügnerova 7, 792 01 Bruntál. Zrušení nastává okamžikem doručení tohoto dokladu. Jednorázový manipulační storno poplatek činí 300 Kč v případě, že objednané služby ještě nebyly zálohově uhrazeny. Byla-li již záloha uhrazena (byť jen její první část), činí storno poplatek 15 % z celkové ceny objednaných služeb. Storno poplatky hradí zákazník a jsou splatné ihned. Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena včetně objednaných fakultativních služeb.
2. Výjimku tvoří fakultativní služby, jako je např. Cestovní pojištění UNIQA. V případě zakoupení této služby se odstoupení od SoZ/SoSCR na tyto služby nevztahuje a

storno je v plné výši ceny služby. Důvodem je aktivování služby již zaplacení zálohy za SoZ/SoSCR.

3. Při odstoupení od smlouvy po uvedené lhůtě je zákazník povinen zaplatit následující stornopoplatky (není-li u jednotlivých pobytů uvedeno jinak). Při úplném, nebo částečném stornu objednaných služeb bude objednateli vyúčtován storno poplatek ve výši:

- a) 30 % z celkové ceny těchto služeb, pokud dojde ke zrušení objednaných služeb v době od 35 do 22 kalendářních dnů před jejich počátkem
- b) 60 % z celkové ceny těchto služeb, pokud dojde ke zrušení objednaných služeb v době od 21 do 8 kalendářních dnů před jejich počátkem
- c) 90 % z celkové ceny těchto služeb, pokud dojde ke zrušení objednaných služeb v době od 7 do 4 kalendářních dnů před jejich počátkem
- d) 100 % z celkové ceny těchto služeb, pokud dojde ke zrušení objednaných služeb v době kratší než 72 hodin před jejich počátkem a pokud zákazník objednaných služeb nevyužije, ať již zcela nebo jen částečně. Platí i v případě, kdy zákazník na pobyt nenastoupí bez předchozího storna. Časově je definován „počátek poskytnutí služby“ již první hodinou dne, ve kterém se služba poskytuje. Výše uvedené lhůty jsou určeny pro individuální zákazníky. V příp. SoZ/SoSCR pro skupinu (nad 15 osob) se ke stornovacím lhůtám přičítá 10 kalendářních dnů.

4. V případě stornované Smlouvy ATIS nejpozději do 14 dnů provede vyúčtování a vrácení úhrady služeb s odečtenými storno poplatky. ATIS má právo odečíst stornovací poplatek od složené celé nebo částečné zálohové platby.

5. Pokud skutečně účelně vynaložené náklady (tímto se rozumí provozní náklady ATIS a smluvně sjednané náhrady dodavatelům služeb nebo právním předpisem), či škody, ke kterým došlo v souvislosti se zrušením objednávky budou vyšší, než úhrada zálohou, je zákazník povinen uhradit tento rozdíl do 14 kalendářních dnů od provedeního doúčtování.

6. Pokud zákazník uzavře smlouvu v době kratší než 35 (resp. 45) kalendářních dnů před počátkem poskytování služeb, platí stejné stornovací podmínky jak je uvedeno v bodě 3).

7. Stornovací poplatek musí být uhrazen i v případě, kdy se zákazník pobytu nezúčastní v důsledku jím udaných nesprávných nebo neúplných údajů na objednávce, nepředložení cestovních dokladů (včetně Voucheru) a nedodržení celních, pasových, devizových, nebo jiných předpisů.

8. Při jakékoliv změně objednávky (původní SoZ/SoSCR), která nemění podstatně sjednaný předmět smlouvy a je provedena do 14 dnů před nástupem na pobyt (změna jména nebo zařazení náhradníka, typ stravování, rozšíření, rozložení splatnosti ap.) činí poplatek 200 Kč, u zahraničního pobytu 300 Kč a je splatný ihned. V případě kratší doby (povolená změna je min. 7 kalendářních dní před nástupem, není-li uvedeno jinak) činí poplatek 300 Kč. Při změně termínu pobytu nebo místa pobytu v době kratší než 35 (resp. 45) kalendářních dní před nástupem je tato změna posuzována jako storno (s příslušnými stornopoplatky) a nová objednávka.

9. V případě změny osoby účastníka zájezdu/pobytu musí „Oznámení o změně“ obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou SoZ/SoSCR, a že splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí služby.

10. Zákazník souhlasí, že v situaci, kdy CK je připravena Zájezd/Službu cestovního ruchu poskytnout, ale v čerpání Zájezdu/Služby brání zákazníkovi cestovní omezení přijatá v souvislosti s nakažlivým onemocněním, která zákazník ani CK nezavinili a ani je nemožné ovlivnit, je zákazník v prodlení. CK i zákazník jsou oprávněni v této situaci od SoZ/SoSCR ke dni zahájení zájezdu/služby odstoupit a zákazník je povinen zaplatit ATIS odstupné ve výši 15 % z celkové ceny Zájezdu/Služby, nedohodně-li se s ATIS jinak. Jedná se zejména o povinnou karanténu v destinaci nebo o úplný zákaz cestování do destinace pro státní příslušníky země, jejímž státním příslušníkem je i zákazník.

11. Na žádost zákazníka CK vyšší odstupného odůvodní.

X. Změna smlouvy

1. ATIS si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je ATIS povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od SoZ/SoSCR. O nepodstatnou změnu se jedná také v případě změny pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání Zájezdu/Služby cestovního ruchu (např. testy, očkování, karanténa). Nepodstatná změna nezakládá zákazníkovi právo na poskytnutí slevy nebo odstoupení od smlouvy bez storno poplatků.

2. Je-li ATIS nucena na základě vnějších okolností změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li splnit zvláštní požadavky zákazníka, může zákazník návrh změny přijmout nebo může odstoupit od smlouvy ve lhůtě dle SoZ/SoSCR, aniž by musel hradit odstupné za předčasně ukončenou smlouvu. Lhůta pro odstoupení od smlouvy nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením Zájezdu/Pobytu.

3. O návrhu změny smlouvy ATIS informuje písemným (email, dopis), jasným a srozumitelným způsobem a bez zbytečného odkladu:

- a) dopad navrhovaných změn na cenu Zájezdu/Pobytu;
- b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od smlouvy;
- c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy;
- d) údaje o případném náhradním Zájezdu/Pobytu a jeho ceně.
- e) Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v určené časové lhůtě 5 dnů od vyrozumění, platí, že se změnou smlouvy souhlasí.

4. Jestliže se v situaci podle bodu X. 3. v důsledku změny závazku ze smlouvy sníží jakost nebo náklady Zájezdu/Pobytu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

XI. Reklamační řízení

1. V případě, že služby obsažené v ceně pobytu nebyly poskytnuty v plném rozsahu

nebo kvalitě má účastník právo na reklamaci v souladu se zněním Občanského zákoníku v platném znění a případně také dle Zákona č. 159/1999 Sb. v platném znění. Reklamační řád ATIS se vztahuje na služby poskytované ATIS s výjimkou nároků vzniklých z přepravy na základě tuzemských a zahraničních dopravních cenin.

- Zákazník je povinen uplatnit reklamaci neprodleně a bez zbytečného odkladu, nejlépe na místě samém u poskytovatele služeb nebo v místě prodeje (u zprostředkovatele služeb ATIS nebo u jiného pověřeného zástupce). Rovněž kontaktuje pohotovostní službu ATIS na tel: +420 721 106 690 (denně od 8:00 do 22:00 hod). Je to šance pro okamžité odstranění vady nebo následné uznání reklamace. S odstupem času nelze garantovat průkaznost i objektivnost posouzení oprávněnosti reklamace. Reklamaci uplatňuje zákazník jakoukoliv formou, uvedením údajů: jméno, příjmení, kontakt, předmět reklamace, který dle možnosti i důkazně doloží. Reklamaci doporučujeme podat do 1 týdne od ukončení služby. Pro urychlení vyřízení reklamace také doporučujeme předložit Voucher, případně kopii Smlouvy, čímž se usnadní vyřízení reklamace. Pokud zákazník neuplatní práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb bez zbytečného odkladu, nemusí být sleva z ceny přiznána. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky. Předmětem reklamace nemohou být služby, které nebyly u ATIS zálohově zaplacený. Stravu, která není vrácena nelze průkazně a dodatečně reklamovat.
- V případě ústního podání reklamace (např. v místě uzavření SoZ/SoSCR) je povinný pověřený zástupce ATIS sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace s náležitostí viz. bod č. 2, jehož obsah obě strany stvrdí svým podpisem. V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřeně ustanovení odstavce 2.
- Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace (zejména podat informace, specifikovat požadavky aj.) a umožnit (vyžaduje-li to povaha věci) pověřenému zástupci CK přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohl přesvědčit o oprávněnosti reklamace.
- V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby či výměny zboží. Jinak ATIS poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.
- Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 pracovních dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta lhůta delší.
- Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a případně následek není závislý na vůli, činnosti a postupu ATIS (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok (není-li dohodnuto jinak) na náhradu ceny takovýchto služeb ani na slevu z ceny pobytu. Náhrada nečerpaných služeb je možná pouze v případech, pokud je poskytovatel služeb bude refundovat.

XII. Pojištění

- V cenách služeb zprostředkovaných ATIS není obsaženo žádné cestovní pojištění.
- Zákazníci mají možnost si přikoupit v cestovní kanceláři „základní“ cestovní pojištění D3S pro pobyty realizované v ČR (storno, odpovědnost) nebo „komplexní“ cestovní pojištění K15S/K15S+ pro pobyty realizované v Evropě (vč. léčebných výloh) společnosti UNIQA pojišťovna, a.s. dle aktuální cenové nabídky uvedené na www.atis.cz/informace/pojisteni/.
- Cestovní pojištění lze sjednat před, současně, nebo následující den po zaplacení poslední splátky za zájezd nebo služby, resp. před, současně, nebo následující den po zaplacení plné výše za zájezd nebo služby. Je-li pojištění stornovacích poplatků sjednáno později, pojištěnému nevzniká nárok na pojistné plnění.
- Přikoupené cestovní pojištění UNIQA pojišťovna, a.s. podléhá 100% stornopoplatkům v případě storna zájezdu/pobytu ze strany zákazníka. Tzn. pokud si zákazník k zájezdu/pobytu dokoupí cestovní pojištění a zájezd/pobyt později z jakéhokoliv důvodu zruší, budou mu naúčtovány z celkové ceny zájezdu/pobytu naúčtovány storno poplatky viz bod IX. Storno podmínky, ale stornopoplatky z dokoupeného cestovního pojištění budou vždy účtovány ve výši 100% objednaných služeb pojištění.
- Rozsah nabízeného cestovního pojištění:

| Tabulka tarifů a pojistných částek | K15S/K15S+ | D3S |
|---|--------------------------------|----------------------------|
| Pojištění léčebných výloh | 15 000 000 Kč | nesjednáno |
| - akutní zubní ošetření | do výše limitu léčebných výloh | nesjednáno |
| Pojištění asistenčních služeb | 15 000 000 Kč | nesjednáno |
| Pojištění léčebných výloh a asistenčních služeb - max. plnění | 15 000 000 Kč | nesjednáno |
| Součástí pojištění asistenčních služeb jsou: | | |
| - náklady na repatriaci pojištěného | 15 000 000 Kč | nesjednáno |
| - náklady na repatriaci tělesných ostatků pojištěného | 15 000 000 Kč | nesjednáno |
| - náklady na vyslání opatrovníka | 300 000 Kč | nesjednáno |
| - náklady na předčasný návrat z pojištěné cesty | 300 000 Kč | nesjednáno |
| - náklady na právní pomoc v zahraničí včetně jejího zprostředkování | 300 000 Kč | nesjednáno |
| - náklady vzniklé ztrátou cestovních dokladů | 300 000 Kč | nesjednáno |
| - zachraňovací náklady | 4 500 000 Kč | nesjednáno |
| - odškodnění v případě zadržetí pojištěného při únosu letadla nebo autobusu | 300 000 Kč | nesjednáno |
| - zprostředkování finanční pomoci pojištěnému | 300 000 Kč | nesjednáno |
| - náklady vzniklé zpožděním zavazadel | 5 000 Kč | nesjednáno |
| - náklady vzniklé zpožděním letu | 5 000 Kč | nesjednáno |
| Úrazové pojištění | | |
| - smrt následkem úrazu | 300 000 Kč | 150 000 Kč |
| - trvalé následky úrazu | 600 000 Kč | 300 000 Kč |
| - nemocniční odškodné (hospitalizace úraz + nemoc) | 600 Kč/den | 300 Kč/den |
| - denní odškodné | nesjednáno | nesjednáno |
| Připojištění odpovědnosti za újmu na zdraví a věci třetí osoby | 5 000 000 Kč | 1 000 000 Kč |
| Připojištění zavazadel | 40 000 Kč/ 10 000 Kč za kus | 20 000 Kč/10 000 Kč za kus |
| Připojištění zimních sportů | NE/ANO | NE |
| Připojištění nebezpečných sportů | NE/NE | NE |
| Pojištění stornovacích poplatků - 80 % max. však do výše PC* | 20 000 Kč | 20 000 Kč |
| Pojištění náhrady dovolené - 80 % max. však do výše PC | 20 000 Kč | 20 000 Kč |
| Rozšířené asistenční služby Auto+ | nesjednáno | nesjednáno |

- Pojistitel uhradí v případě povinného umístění pojištěného do karantény v zahraničí náklady na ubytování až do výše 2 500 Kč na jednu osobu a jeden den. Maximálně však 30 000 Kč. Zároveň uhradí náklady na návrat po ukončení nařízené karantény až do výše 20 000 Kč na jednu osobu.
- Pojistnou událostí z pojištění stornovacích poplatků je také preventivní karanténa pojištěného, v souvislosti s COVID-19 (příp. jinou pandemií), která mu byla nařízena orgánem ochrany veřejného zdraví před nástupem cesty, a která zasahuje do původně plánovaného termínu cesty. Uzavření hranic (případně zákaz cestování/vstupu do cílové oblasti) nařízením oprávněného orgánu není předmětem pojištění.
- Smluvní vztah vzniká mezi zákazníkem a pojišťovnou, případně pojistné události řeší zákazník přímo s pojišťovnou. Pojištění se řídí Všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění a Rámcovou pojistnou smlouvou, k nahlédnutí u každého prodejce ATIS nebo na www.atis.cz/informace/pojisteni/. Informace o cestovním pojištění UNIQA obdrží pojištěný také s Voucherem.
- Pojistná ochrana, s výjimkou pojištění stornovacích poplatků, vzniká okamžikem odjezdu na zájezd nebo pobyt z místa trvalého bydliště pojištěného nebo místa, kde se zdržuje, nejdříve však dnem uvedeným ve Voucheru jako počátek zájezdu/pobytu a končí okamžikem příjezdu ze zájezdu/pobytu do místa trvalého bydliště pojištěného nebo do místa, kde se obvykle zdržuje, nejpozději však dnem uvedeným ve Voucheru jako konec zájezdu/pobytu. Pojistná ochrana pojištění stornovacích poplatků vzniká okamžikem zakoupení zájezdu/pobytu a končí ukončením zájezdu/pobytu, nejpozději však dnem stanoveným ve Voucheru jako ukončení zájezdu/pobytu. Pojištění storno poplatků při nedobrovolné ztrátě zaměstnání pojistná ochrana končí ve 24.00 hodin dne uvedeného ve Voucheru jako počátek zájezdu/pobytu.
- ATIS je oprávněna na základě smluvního plnění a Vašeho zájmu o pojištění předat pojišťovně UNIQA Vaše (i spolucestujících) osobní údaje (adresní a identifikační) a údaje o zdravotním stavu pro plnění pojištění.
- Pojištěný tímto potvrzuje, že mu byly srozumitelně poskytnuty v předstihu před vznikem pojištění informace o pojistném vztahu, a že měl možnost seznámit se se smluvními podmínkami vztahujícími se k pojištění a že tyto podmínky odpovídají jeho pojistnému zájmu a pojistným potřebám, že byl v předstihu před vznikem pojištění upozorněn na důsledky spojené s tím, že se nestává pojistníkem, že byl v předstihu před vznikem pojištění informován o způsobech vyřizování střetů, včetně možnosti obrátit se na Českou národní banku, a i mimosoudním řešení sporů.
- Pojištěný tímto potvrzuje, že se řádně seznámil s podmínkami pojištění, a to zejména s pojistnými částkami a s případnými spoluúčastmi pojištěného, informačním dokumentem o pojištění a pojistnými podmínkami.
- Pojištěný tímto bere na vědomí a souhlasí s uvedeným cestovním pojištěním pojistitele a potvrzuje, že převzal v listinné nebo v jiné textové podobě (např. z webových stránek CK nebo pojistitele) pojistné podmínky, informační dokument o pojištění a informace o zpracování osobních údajů a souhlasí s nimi.

XIII. Řešení sporů

V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou, na kterou se vztahují tyto VSP, má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce na adrese www.coi.cz. Zákazník může také využít platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <https://ec.europa.eu/>. Nepodaří-li se vyřešit takový spor smírně, bude s konečnou platností řešen obecným soudem České republiky. Místní příslušnost tohoto soudu se přitom bude podle dohody účastníků smlouvy řídit v souladu s příslušným ustanovením OSŘ podle sídla CK ATIS.

XIV. Přechodná a závěrečná ustanovení

- Tyto Smluvní podmínky jsou nedílnou součástí SoZ/SoSCR a jsou platné pro pobyty

zakoupené od 1.12.2025. Platnost těchto podmínek může být mezi ATIS a zákazníkem individuálně upravena výlučně písemnou smlouvou.

2. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu o Zájezdu/Službě cestovního ruchu, rozsahu služeb, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku katalogu. Zákazník bere na vědomí rovněž „důležité informace“ uvedené na www.atis.cz.
3. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VSP nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto VSP vztahují.
4. Zákazník uzavřením SoZ/SoSCR a těchto Smluvních podmínek rovněž stvrzuje (i jménem společností):
 - dohodu stran uzavřenou v souladu s ustanovením občanského zákoníku v platném znění o zkrácení promlčecí doby na 2 roky;
 - dohodu stran o omezení výše újmý za narušení dovolené, a to částkou ve výši katalogové ceny Zájezdu/Služby cestovního ruchu;
 - zákazník stvrzuje, že mu před uzavřením SoZ/SoSCR byly CK ATIS zaslány (předány) všechny dokumenty uvedené v bodě IV. Vymezení poskytovaných služeb odstavce 1. SoSCR nebo 2. SoZ, včetně kontaktu na zástupce ATIS.
 - byly mu dále sděleny obecné údaje (týkající se SoZ/SoSCR) o případných pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a o požadovaných zdravotních dokladech pro cestu do destinace, respektive byl za účelem zjištění těchto informací odkázán na daný příslušný zastupitelský úřad i tranzitní destinace;
 - dále mu byl sdělen kontakt na pořadatele;
 - zákazník stvrzuje že je oprávněn SoZ/SoSCR uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti na Zájezdu/Pobytu řádně zmocnily. Pokud zákazník uzavírá SoZ/SoSCR ve prospěch třetích osob, odpovídá za splnění povinností ze smlouvy on, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací. Pokud zákazník uzavírá SoZ/SoSCR ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zák. zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, pokud souhlas nezletilého není dostatečný, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech Zájezdu/Službě cestovního ruchu;
 - není-li v podrobném vymezení Zájezdu/Službě cestovního ruchu nebo v potvrzení o pobytu uvedeno jinak, pobyty CK ATIS nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu a předepsanou dietou;
 - předáním vyplněné SoZ/SoSCR zákazník stvrzuje (elektronicky/písemně), že se seznámil se Všeobecnými smluvními podmínkami ATIS, dostupné také na www.atis.cz/smluvni-podminky-atis/ a souhlasí s nimi.

- zákazník popírá přesnost svých os. údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho os. údajů;
 - zpracování jeho os. údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz os. údajů, ale o omezení jejich použití;
 - CK již nepotřebuje jeho os. údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků;
 - zákazník vznesl námitku proti zpracování svých os. údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CK převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování os. údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.
- c) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.
 - d) Získat od CK kdykoliv potvrzení, že jeho os. údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je ATIS povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných os. údajů:
 - účel zpracování;
 - kategorie osobních údajů, které zpracovává;
 - příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny;
 - plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li jí možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby;
 - existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování;
 - právo podat stížnost u dozorového úřadu;
 - skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.
 - e) Získat své os. údaje, které ATIS zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud:
 - je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů;
 - zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá ATIS osobní údaje zákazníka jinému správci.

Kompletní znění prohlášení o zpracování osobních údajů je dostupné na www.atis.cz/ochrana-osobnich-udaju/.

XV. Informace o zpracování osobních údajů

1. Zákazník je srozuměn s oprávněním ATIS, pro účely plnění SoZ/SoSCR a za účelem plnění zákonné povinnosti, zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, typ, číslo a datum expirace cestovního dokladu, bankovní spojení, bydliště, e-mailová a doručovací adresa, 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/SoSCR budou informace uvedené v odst. 1 v nezbytném rozsahu poskytnuty také dodavatelům služeb ATIS (zejména hotelům, přepravním společnostem, delegátům, pojišťovně a jiným subjektům poskytující služby na základě požadavku klienta). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve SoZ/SoSCR, pokynech k Zájezdu/Službě cestovního ruchu, případně je obdrží zákazník nejpozději během Zájezdu/Službě cestovního ruchu. 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) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země poskytne ATIS na žádost zákazníka.
3. Zákazník bere na vědomí, že ATIS je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat os. údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.
4. Zákazník bere na vědomí, že ATIS bude zpracovávat jeho os. údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, tel. číslo a e-mailová adresa za účelem přímého marketingu (zasílání obch. sdělení). Obchodní sdělení je ATIS oprávněna zasílat formou SMS, MMS, el. pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obch. sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese ATIS nebo e-mailem na adrese dispecink@atis.cz. V tomto případě nebude ATIS zákazníkovi dále zasílat obch. sdělení, ani jinak zpracovávat jeho os. údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.
5. Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve SoZ/SoSCR, ale i jiným prohlášením, s tím, že ATIS může pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během Zájezdu/Služby cestovního ruchu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů CK, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.
6. Výše uvedená ustanovení čl. XV. platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SoZ/SoSCR uzavřel (společující). Uzavřením SoZ/SoSCR zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za společující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.
7. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva (platnost SoZ/SoSCR tím zůstává nedotčena):
 - a) Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů může kdykoliv odvolat, a to podáním zasláním, buď na adresu ATIS, nebo e-mailem na adresu dispecink@atis.cz. Požadovat od CK přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.
 - b) Požadovat, aby CK ATIS omezila zpracování jeho os. údajů, pokud: