

Tyto všeobecné smluvní podmínky (dále jen VSP) jsou platné pro všechny zájezdy a další služby cestovní kanceláře provozované společností REDOK TRAVEL s.r.o., (dále jen CK) IČO: 25258281, se sídlem Luže, Kaštanka 429, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 10639. Tyto VSP tvoří nedílnou součást Smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem. Zákazníkem se rozumí jakákoliv fyzická či právnická osoba včetně osoby, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena. Bude-li smlouva o zájezdu uzavřena v jiné než písemné formě, CK bezprostředně po uzavření vystaví zákazníkovi písemné potvrzení o uzavření smlouvy o zájezdu (potvrzení o zájezdu) v souladu § 2523 zákona č. 89/2012, občanský zákoník, v platném znění (dále jen občanský zákoník).

## 1. Vznik a předmět smluvního vztahu

- Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě smlouvy o zájezdu uzavřené zákazníkem (případně jeho oprávněným zástupcem) a potvrzené CK, případně jejím zmocněným zástupcem na základě písemné plné moci. Předáním vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že se seznámil s těmito VSP a souhlasí s nimi.
- Obsah smlouvy je určen katalogem na [www.redok.cz](http://www.redok.cz), dalšími nabídkami, těmito VSP a případnými doplňujícími podmínkami přiloženými ke smlouvě. Katalogy a nabídky zájezdů jsou vydávány s předstihem; CK si proto vyhrazuje právo před uzavřením smlouvy oznámit změny údajů uvedených v katalogu. V případě odlišností mezi smlouvou a katalogem, jsou závazné údaje uvedené ve smlouvě.
- Tyto VSP upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů ve smyslu § 2521 Občanského zákoníku i při prodeji jednotlivých služeb cestovního ruchu dle požadavku zákazníka.

## 2. Cena zájezdu

- CK není povinna plnit své sjednané povinnosti, dokud zákazník neuhradí všechny platby za zájezd ve stanovených termínech a v plné sjednané výši dle případného rozpisu plateb.
- Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená ve smlouvě o zájezdu. Případné slevy vyhlášené CK po podpisu smlouvy zákazníkem nezakládají právo na snížení již potvrzené ceny. Cena zahrnuje pouze služby výslovně uvedené u zájezdu v části „Cena zahrnuje“ v katalogu nebo na webu CK.

## 3. Platební podmínky

- Není-li ve smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu ujednáno jinak, zákazník provádí veškeré platby (včetně ceny zájezdu) na bankovní účet CK, č.ú. 272439113/0300 vedený u ČSOB a.s. nebo č.ú. 1284887399/0800 vedený u České spořitelny, pod variabilním symbolem, kterým je číslo smlouvy, není-li ve smlouvě určený jiný údaj jako variabilní symbol. Platby lze uhradit i v hotovosti nebo kartou v provozovnách CK oprávněné osobě. Za den úhrady se považuje den převzetí hotovosti CK nebo den připsání částky na účet CK.
- Cena zájezdu nebo její část se považuje za uhrazenou okamžikem připsání na bankovní účet dle článku 3.1., případně zaplacením na pokladně CK. Zákazník může úhradu provést sám nebo prostřednictvím třetí osoby na základě plné moci (např. cestovní agentura). Zákazník odpovídá za jednání zmocněné osoby a za včasnou úhradu. Při nedodržení termínu úhrady je CK oprávněna od smlouvy odstoupit; zákazník je povinen uhradit odpustné dle čl. 6.5, aniž je dotčeno právo CK na náhradu škody.
- CK je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 50 % z celkové ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb) + pojištění. V případě nákupu zájezdu do 31.1.2026 může zákazník uhradit zálohu pouze ve výši 1000 Kč/osoba (+ případné pojištění) u autobusového zájezdu a 2000 Kč/os. (+ případné pojištění) u leteckého zájezdu s kombinovanou dopravou (není-li uvedeno jinak). Druhá záloha do výše 50 % z celkové ceny zájezdu musí být uhradena do 1.3.2026 nebo do 60 dnů před zahájením zájezdu (podle toho, co nastane dříve). Výjimkou jsou zájezdy do vzdálených a exotických zemí s odletem do konce května; zde zákazník hradí při podpisu smlouvy 50 % (+ pojištění) a doplatek 30 dnů před zahájením zájezdu. V obou případech musí být celková cena uhradena nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu.
- CK je oprávněna požadovat vyšší zálohu než dle čl. 3.3. přesáhne li aktuální cena letenky výši požadované zálohy.
- Vznikne li smluvní vztah v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu, musí být celková cena uhradena ve 100 % v době platnosti rezervace. Poplatky za změny v knihovně a odstoupení od smlouvy (odstupné dle čl. 6.5) jsou splatné ihned.
- Poukázky (Sodexo, Edenred, Le Cheque Déjeuner aj.) lze uplatnit v max. výši 12 000 Kč (max. 50 % z celkové ceny zájezdu), a to pouze při doplatku zájezdu a jen pokud to CK akceptuje. Poukázky lze uplatnit pouze v provozovnách CK na zájezdy pořádané CK; nelze je směnít za peníze ani v případě odstoupení od smlouvy či zrušení zájezdu ze strany CK.
- Nárok na poskytnutí služeb dle smlouvy vzniká pouze při včasném zaplacení ceny zájezdu v plné výši. Při prodlení s úhradou je CK oprávněna účast zákazníka zrušit; náklady spojené se zrušením (odstupné) hradí zákazník.

## 4. Práva a povinnosti zákazníka

### 4.1. Základní práva zákazníka:

- právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb,
- právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu (zejm. kontakt na osobu, na kterou se lze v případě nesnázi obrátit – místní zástupce CK, zastupitelský úřad),
- právo být seznámen s případnými změnami sjednaných služeb,
- právo kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy za podmínek dle čl. 6,
- právo písemně oznámit, že se místo něj zájezdu zúčastní jiná osoba (nejpozději 7 dnů před zahájením; společná a nerozdílná odpovědnost původního a nového zákazníka za cenu a náklady této změny),
- právo na reklamaci vad dle čl. 8,
- právo na ochranu osobních údajů,
- právo obdržet s uzavřením smlouvy doklad o povinném pojištění CK pro případ úpadku,
- právo na poskytnutí pokynů k zájezdu nejpozději 7 dní před zahájením,
- právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu,

### 4.2. Základní povinnosti zákazníka:

- poskytnout CK součinnost nezbytnou k řádnému zajištění služeb,
- uvádět úplné a pravdivé údaje, předložit potřebné doklady,
- mít platný cestovní doklad a splnit požadavky cílových i tranzitních zemí (vč. víz, zdravotních a epidemiologických podmínek),
- dodržovat právní předpisy navštívených států a pokyny průvodce či jiné pověřené osoby
- zajistit doprovod u osob mladších 15 let; osoby 15–18 let cestující samostatně musí mít písemný souhlas zákonného zástupce,
- řídít se doporučeními MVZ ČR ([www.mzv.cz](http://www.mzv.cz)) a oznámit účast cizích státních příslušníků,
- uhradit cenu zájezdu dle čl. 3 a prokázat její zaplacení,
- převzít a zkontrolovat cestovní doklady; dostavit se včas na místo odjezdu,
- reklamovat vady bezodkladně na místě u zástupce CK a poskytnout součinnost k jejich odstranění,
- uhradit škodu, kterou způsobil a zdržet se jednání ohrožujícího ostatní účastníky, dodavatele či dobré jméno CK,

### 4.3. Povinnosti právnické osoby jako zákazníka:

- seznámit účastníky s těmito VSP a s informacemi od CK,
- zajistit, aby účastníci plnili povinnosti zákazníků,
- seznámit účastníky s dokladem o povinném pojištění CK (je-li předmětem smlouvy zájezd),

## 5. Práva a povinnosti CK, změny sjednaných služeb

- Řádně informovat zákazníka o sjednaných službách, které jsou pro zákazníka důležité a jsou CK známy.
- Mít uzavřeno pojištění proti úpadku a předat zákazníkovi příslušný doklad.
- CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a poskytne zákazníkovi pomoc v nesnážích.
- CK informuje cestujícího o totožnosti leteckého dopravce, jakmile je znám, a o případných změnách.
- Poskytnout sjednané služby řádně a včas. Neposkytne-li všechny služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, je povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést opatření, aby mohl zájezd pokračovat, zejména:
  - zajistit náhradní program a služby shodné nebo co nejbližší původním
  - vrátit nespolečné neposkytnutých vinou CK, za něž nebylo poskytnuto náhradní plnění
  - poskytnout slevu z ceny u neplně poskytnutých služeb
  - u náhradního plnění vyšší kvality uhradit rozdíl v ceně, u nižší kvality vrátit rozdíl.
- CK je oprávněna provést změny obsahu zájezdu z vážných důvodů, pokud není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. Jedná se zejména o změny dopravy, letecké společnosti, trasy a termínu letu, programu apod.
- CK neodpovídá za nesplnění závazků a škody vyplývající pro klienta ze změn sjednaných služeb, pokud k těmto změnám došlo zaviněním, které lze přičíst klientovi, zaviněním třetí strany nezúčastněné na poskytování zájezdu nebo neodvratitelnou událostí, které nebylo možno zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí.
- CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd a odstoupit od smlouvy, při nesplnění minimálního počtu účastníků.
- CK si vyhrazuje právo změnit nebo zrušit nástupní/svozové místo při nenaplnění minimálního počtu 4 osob. Tato změna nezakládá nárok na odstoupení bez storna dle čl. 6.
- Platné nástupní místo je uvedeno ve smlouvě o zájezdu. Změna je možná jen po předchozím písemném odsouhlasení CK; zákazník uhradí případné náklady.
- U leteckých zájezdů si CK vyhrazuje právo posunout termín až o 2 dny; změnu může učinit nejpozději 21 dní před odjezdem/odletem. Většina odletů je z Prahy; z důvodu změn v letových řádech může CK zvolit i jiné blízké letiště (např. Rakousko, Německo, Polsko aj.). V takovém případě zajistí CK transfery na/z letiště (není-li uvedeno jinak).
- CK si vyhrazuje právo na změny programu z důvodu vyšší moci, rozhodnutí orgánů veřejné moci či mimořádných okolností (bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí apod.), které CK nemohla ovlivnit. Vedoucí zájezdu může nutně upravit program během zájezdu (např. dle počasí).
- CK neručí za zpoždění způsobené technickými důvody, počasím, přetížením komunikací, stávkami nebo vyšší mocí; při plánování připojují musí zákazník zohlednit možnost výraznějšího zpoždění. V těchto případech nevzniká právo na odstoupení ani náhradu škody.
- Přerušil-li CK zájezd z důvodu vyšší moci, učiní veškerá opatření k dopravě zákazníka zpět na místo odjezdu nebo jiné dohodnuté místo návratu.
- Nedostaví-li se zákazník k odjezdu/odletu, má CK nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.
- CK není povinna poskytnout plnění nad rámec sjednaných a zaplacených služeb.
- Náhrada škody je omezena v souladu s mezinárodními smlouvami, jimiž je ČR vázána.

## 6. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka

- Zákazník má právo odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu bez odstupného, pokud CK zruší zájezd nebo provede podstatnou změnu hlavních náležitostí služeb.
- Za podstatnou změnu se nepovažuje zejména:
  - nové ubytování stejné či vyšší kategorie ve stejné oblasti,
  - změna trasy, nástupního či svozového místa, odletového/přiletového místa (CK zajistí náhradní dopravu nebo uhradí náklady do výše jízdenky BUS/VLAK 2. třídy),
  - změna trasy letu, mezipřístání, letecké společnosti, letového řádu,
  - změna podmínek vstupu do destinace dle aktuálních epidemiických nařízení; onemocnění zákazníka, karanténa, povinné testy/vakcinace či prokazování bezinfekčnosti nejsou důvodem k odstoupení bez odstupného.
- Neodstoupí-li zákazník do 5 dnů od oznámení podstatné změny, má se za to, že se změnou souhlasí.
- Odstoupení učiní písemně na prodejním místě, poštou nebo jiným prokazatelným způsobem. Účinky odstoupení nastávají dnem prokazatelného doručení CK.
- Není-li důvodem odstoupení porušení povinnosti CK, nebo odstoupí-li CK z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK odstupné:
  - 300 Kč při zrušení 210 a více dnů před zahájením,
  - 10 % z celkové ceny při zrušení 209-120 dnů před zahájením,
  - 30 % z celkové ceny při zrušení 119-60 dnů před zahájením,
  - 50 % z celkové ceny při zrušení 59-40 dnů před zahájením,
  - 60 % z celkové ceny při zrušení 39-20 dnů před zahájením,
  - 80 % z celkové ceny při zrušení 19-7 dnů před zahájením,
  - 100 % z celkové ceny při zrušení v době kratší než 6 dnů před zahájením, při nedostavení se k odjezdu nebo při neúčasti z důvodu nepfesyňny/neuvedených údajů či porušení předpisů.
- Bez ohledu na výše uvedené platí, že pokud skutečně vzniklé náklady a škody v důsledku zrušení či změny rezervace převyšují výše uvedené stornopoplatky, zvyšují se stornopoplatky na hodnotu těchto nákladů (např. nevratné zálohy na letenky, ubytování, vstupy hrazené dopředu; u leteckých zájezdů i poplatky za změnu jména dle dopravce). U zájezdů s individuální letenkou je stornopoplatek již ode dne přihlášení minimálně ve výši ceny letenky.
- Zákazník bere na vědomí, že nízká záloha neodráží skutečné náklady CK na rezervaci. V případě storna je zákazník povinen uhradit stornopoplatky dle těchto VSP až do výše 100 % ceny zájezdu.
- Celkovou cenu zájezdu se rozumí plná prodejní cena za všechny stornované osoby včetně všech objednaných fakultativních služeb (bez částky za připravené komplexní pojištění). Částka za pojištění je nevratná a připočítává se k odstupnému.
- Do lhůty pro výpočet stornopoplatků se započítává den, kdy došlo ke stornu; nezapočítává se den zahájení zájezdu (odletu/odjezdu/nástupu).
- Zruší-li zákazník svévolně část zájezdu nebo nevyčerpá některou službu, nemá nárok na náhradu za nečerpané služby.
- CK je oprávněna jednostranně započíst odstupné proti pohledávce zákazníka na vrácení zaplacené ceny či záloh.
- Zákazník bere na vědomí, že v souvislosti s mimořádnými opatřeními může v průběhu zájezdu docházet ke změnám rozsahu/kvality služeb; takové odchylky nezakládají právo zákazníka na slevu, náhradu škody či odstoupení od smlouvy bez odstupného.
- Dodatečné změny dohodnutých služeb na práni zákazníka:**
  - do 7. dne před zahájením může zákazník písemně oznámit změnu osoby účastníka; nový zákazník prohlásí souhlas se smlouvou; původní i nový zákazník odpovídají společně

a nerozdílně za cenu a náklady překnihování

- CK je oprávněna účtovat poplatek za dodatečné změny; změny letecké přepravy se zpravidla posuzují jako odstoupení od smlouvy,
- každá podstatná změna (termín, osoby, nástupní místo apod.) je považována za zrušení původní a uzavření nové smlouvy; CK účtuje poplatek 200 Kč/os., nejsou-li skutečné náklady vyšší.

## 7. Odstoupení od smlouvy ze strany CK

- 7.1. CK může odstoupit, nebylo-li dosaženo minimálního počtu účastníků: 12 osob u leteckých zájezdů, 10 osob u leteckých zájezdů do vzdálených zemí (exotika) a 35 osob u autokarových zájezdů. O zrušení z důvodu nenaplnění bude zákazník informován nejpozději 20 dní před začátkem zájezdu u cest trvajících déle než 6 dní, 7 dní před datem zahájení zájezdu u cest 2-6 dní, a 48 hodin před datem zahájení u cest trvajících méně než 2 dny. Cestovní kancelář je oprávněna zrušit zájezd i z jiných důvodů; v takovém případě informuje zákazníka nejpozději 21 dní před realizací. V případě zrušení zájezdu ze strany CK postupuje v souladu s § 2536 občanského zákoníku, nabídne klientům jinou variantu zájezdu nebo nejpozději do 14 dnů od zrušení zájezdu, vrátí veškeré přijaté platby.
- 7.2. CK může odstoupit z důvodu porušení povinností zákazníkem (např. jednání proti dobrým mrávům, ohrožování zdraví/bezpečnosti, hrubé narušení průběhu). Zákazník nemá nárok na vrácení nečerpané části ceny a uhradí CK vzniklé vícenásobné škodu.
- 7.3. CK může odstoupit brání-li plnění nevyhnutelně a mimořádné okolnosti; při přerušení cesty učiní opatření k dopravě cestujících zpět.
- 7.4. Brání-li okolnosti poskytnutí služeb dle sjednaných podmínek, CK provede odpovídající změny (program, trasa, cena) nebo zájezd zruší.

## 8. Reklamacce, odpovědnost za škodu

CK je povinna poskytnout služby zahrnuté v zájezdu řádně a včas v souladu se smlouvou a právními předpisy.

- 8.1. Je-li rozsah/kvalita služeb objektivně nižší, než bylo sjednáno, má zákazník právo reklamovat vadu bez zbytečného odkladu, pokud možno na místě, aby mohla být odstraněna. Neuplatní-li zákazník práva bez zbytečného odkladu vlastní vinou, sleva nemusí být přiznána. Při ústním podání reklamačního protokolu sepisuje pověřený zástupce CK; zákazník obdrží jedno vyhotovení a podpisem potvrdí souhlas s obsahem a převzetím.
- 8.2. CK přijímá reklamacce v kterékoli provozovně, sídle nebo místě podnikání, případně u průvodce či jiného pověřeného pracovníka, a vydá písemné potvrzení o uplatnění a o způsobu vyřízení.
- 8.3. Zákazník poskytne součinnost k vyřízení (informace, doklady, specifikace požadavků). Umožňuje-li to povaha věci, umožní přístup do ubytovacího prostoru k ověření oprávněnosti reklamacce.
- 8.4. Je-li reklamacce zcela či zčásti důvodná, CK vadu bezplatně odstraní, případně poskytne náhradní službu; jinak poskytne přiměřenou slevu. Tím není dotčeno právo odstoupit v případech dle zákona či výslovné dohody.
- 8.5. CK neodpovídá za úroveň/cenu/škodu u služeb nesjednaných ve smlouvě a objednaných na místě jinými subjekty. Předmětem reklamacce nejsou škody kryté cestovním pojištěním či z něj výslovně vyloučené, není-li odpovědnost CK dána zákonem.
- 8.6. Nevzniká nárok na úhradu/slevu, pokud zákazník z důvodů na své straně zcela či zčásti nevyužije objednané a zaplacené služby.
- 8.7. CK neodpovídá za škodu, byla-li způsobena zákazníkem, třetí osobou nezúčastněnou na poskytování zájezdu, nebo neodvratitelnou událostí.
- 8.8. Výše náhrady škody v letecké dopravě je omezena Montrealskou úmlouvou a příslušnými nařízeními EU.
- 8.9. Práva a povinnosti při přepravě cestujících a zavazadel se řídí přepravními podmínkami dopravce. Reklamacce zavazadel, odepření nástupu, změny třídy, zrušení či zpoždění letu se doporučuje uplatnit bezodkladně; škodu na zavazadlech je nutné nahlásit ihned a sepsat protokol PIR.
- 8.10. Reklamacce bude vyřízena nejpozději do 30 dnů od uplatnění, nedohodne-li se CK se zákazníkem na delší lhůtě.
- 8.11. Mimosoudní řešení sporů: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, (adr@coi.cz); www.adr.coi.cz
- 8.12. V ostatním platí příslušné právní předpisy.

## 9. Zodpovědnost a pojištění

Klient se účastní zájezdu na vlastní odpovědnost. Je si vědom svého zdravotního stavu, fyzických a jiných schopností (např.: plaveckých, orientačních, lezeckých aj.) a bude dbát, aby své síly nepřecenil.

### 9.1. Cestovní pojištění u UNIQA pojišťovna, a.s.

**Pojištění léčebných výloh a storna není u zájezdů v základní ceně.**

**Klient je povinen vyjet do zahraničí pouze s platným pojištěním léčebných výloh.** Toto pojištění si může zajistit sám nebo objednat při zakoupení zájezdu. Částka za pojištění je uvedena v odstavci „Fakultativní příplatek“. Pojištění je nutno sjednat vždy současně s přihlášením na zájezd, nelze doobjednat později. Částka za pojištění je nevratná, vrací se pouze při zrušení zájezdu ze strany CK.

Komplexní cestovní pojištění UNIQA pojišťovny není limitováno věkem účastníka a zahrnuje pojištění krytí v následujícím rozsahu:

Pojištění léčebných výloh a asistent. služeb	15 000 000 Kč
Úrazové pojištění – trvalé následky úrazu	600 000 Kč
Úrazové pojištění – smrt následkem úrazu	300 000 Kč
Úrazové pojištění – nemocniční odškodné (hospitalizace úraz + nemoc)	600 Kč/den
Pojištění odpovědnosti za újmu na zdraví a věci třetí osoby	5 000 000 Kč
Připojištění zavazadel	20 000 Kč/kus (max. 40 000 Kč)
Pojištění storna zájezdu - 80 % ze stornované částky, max. do výše	20 000 Kč
(Spoluúčast zákazníka je 20 %)	

**Rozšířené připojištění storna, max. limit plnění: 40 000 Kč (+550 Kč/os.), 75 000 Kč (+1 400 Kč/os.).** U dražších zájezdů je proto uvedeno „připojištění vyššího storna zájezdu“, které zahrnuje tento limit pojištění. Kompletní podmínky cestovního pojištění najdete na

<https://www.redok.cz/cestovni-pojisteni/>

Součástí základních tarifů je i pojištění nákladů souvisejících s nařízenou karanténou v zahraničí (ubytování až 2 500 Kč/os./den, max. 30 000 Kč; návrat po ukončení karantény až 20 000 Kč/os.).

Smluvní vztah vzniká mezi klientem a pojišťovnou, případně pojištěné události řeší klient přímo s pojišťovnou. Pojištění se řídí VOP pro cestovní pojištění UCZ/Ces/20 a Rámcovou pojistnou smlouvou • Pro sjednání pojištění je nutné uvést data narození všech účastníků a celá jména • Klient, který si sjednal cestovní pojištění, tímto prohlašuje, že se seznámil a souhlasí s podmínkami a rozsahem sjednaného cestovního pojištění, převzal Všeobecné pojistné podmínky pro cestovní pojištění, byl s nimi seznámen a souhlasí s jejich zněním • V případě, že uzavřel smlouvu o zájezdu pro více pojištěných osob, potvrzuje, že je oprávněn uvedeně prohlášení učinit i jménem těchto osob.

## 9.2. Povinné pojištění pro případ úpadku

CK je pojištěna dle zákona č. 159/1999 Sb. Zákazník má právo na plnění, pokud CK z důvodu úpadku:

- nezajistí návrat do ČR, je-li doprava součástí zájezdu • nevrátí zaplacenou cenu při neuskutečnění zájezdu • nevrátí rozdíl mezi zaplacenou cenou a cenou částečně poskytnutého zájezdu. Pojišťovna: Generali Pojišťovna a.s., Bělehradská 299/132, 120 00 Praha 2, IČO: 61859869, zastoupená Europ Assistance s.r.o., IČO: 25287851 (kontakt: Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4, tel. +420 221 586 660, e-mail: operations@europ-assistance.cz). Zákazník obdrží potvrzení s podmínkami a postupem hlášení pojištěné události a je povinen jej mít u sebe na cestě.

## 10. Další ustanovení a podmínky o některých službách

Další podmínky blíže upravují obsah a rozsah poskytovaných služeb sjednaných smlouvou a z toho plynoucí rozsah či omezení odpovědnosti CK.

- Každý účastník zájezdu je povinen dbát pokynů vedoucího zájezdu a zákonů země. Veškeré náklady vzniklé porušením tohoto ustanovení nese klient.
- Průvodce odpovídá CK za dodržení programu zájezdu. Změna je povolena v případě objektivních příčin (nepřízeň počasí, přírodní nebo dopravní kalamita na trase zájezdu). Změna pořadí navštívených míst není považována za závaznou změnu (důvod k reklamaci). CK neodpovídá za nedodržení programu z důvodu vyšší moci.
- Fakultativní služby a vstupy nejsou součástí základní ceny zájezdu, pokud není výslovně uvedeno jinak. Jedná se o negarantované doplňkové služby, jejichž poskytnutí závisí na dostupnosti a obchodních podmínkách příslušných dodavatelů. Poskytnutí většiny služeb vyžaduje rezervaci s dostatečným časovým předstihem.
  - Část vstupů může být hrazena přímo prostřednictvím CK v české měně (Kč). Cena zahrnuje vstupné dle aktuální sazby stanovené provozovatelem a manipulační poplatek CK. Uvedené ceny jsou platné ke dni zveřejnění zájezdu na webových stránkách CK.
  - V případě zvýšení vstupného nebo zavedení nových rezervčních poplatků po zveřejnění nabídky je klient povinen uhradit rozdíl. Pokud by došlo ke zvýšení ceny fakultativní služby, a to z jakéhokoliv důvodu (včetně kurzových rozdílů), o více než 15 % oproti původně sjednané ceně, bude služba zakoupena pouze po dodatečném souhlasu klienta.
  - Ostatní vstupy se hradí přímo na místě v místní měně.
  - Uvedené ceny v nabídkách a na internetových stránkách mají pouze orientační charakter a mohou se měnit v závislosti na sezóně, dostupných kapacitách a podmínkách místních dodavatelů.
  - Poskytnutí slev (např. seniorské, studentské, dětské) není cestovní kancelář garantováno a závisí výhradně na podmínkách stanovených příslušným poskytovatelem služby.
- Délka zájezdu zahrnuje i dny určené pro cestu do/včetně návratu; první a poslední den slouží primárně dopravě, transferům a ubytování.
  - Let může částečně či zcela zasáhnout do následujícího dne.
  - Autobusová a letecká doprava: CK neručí za zpoždění z technických důvodů, počasí, přetížení koridorů/komunikací, stávků, změny jízdních čí letových řádů či vyšší moci; při plánování připojí je nutno zohlednit možná zpoždění.
  - Trasy zájezdů se sestavují 21 dní před odjezdem. V kratší době určí nástupní místo CK po dohodě s klientem.
  - Zavazadla: u autobusové dopravy cca 20 kg/os. (nadváha nemusí být převzata); u letecké dopravy dle podmínek dopravce. CK neodpovídá za ztrátu/odcizení zavazadel; v letecké dopravě je nutné ihned sepsat protokol a uschovat originály letenek a tagů.
  - Autobusovou přepravu CK organizuje přímými autobusy i s využitím svozů/rozvozů (osobní vozy, mikrobuses, autobusy), bližší informace <https://www.redok.cz/nastupni-mista/>. Trasy nástupních míst mohou být kombinovány. Zasedací pořádek stanoví CK dle data zakoupení.
  - Ubytování zpravidla od 14:00 v den příjezdu, uvolnění pokojů do 10:00 v den odjezdu (není-li uvedeno jinak).
  - Počet „hvězdiček“ u ubytování není součástí oficiálního názvu zařízení; jde o hodnocení dle kritérií rezervačních portálů či hotelů.
  - Stravování (je-li v ceně) začíná první stravovací službou po příjezdu a končí poslední stravovací službou před odjezdem (není-li uvedeno jinak).
  - Zvláštní požadavky uvedené ve smlouvě (např. pokoj s výhledem na moře, sedadlo v přední části autobusu) nejsou smluvním ujednáním; CK se bude snažit vyhovět bez záruky.
  - Rozdělávání pokojů provádí hotel; CK jej neovlivňuje.
  - Zájezdy „last minute“ za zvýhodněnou cenu mohou souviset s nižší úrovní některých služeb; zákazník má nárok na všechny zaplacené služby, nikoli na reklamaci jejich případně nižší kvality.
  - Souhlasí-li zákazník s doobsazením, CK si vyhrazuje právo doobsazení do dvou/třílůžkových pokojů osobami stejného pohlaví; nebude-li možné, zákazník uhradí příplatek za jednolůžkový pokoj bez nároku na odstoupení.
  - Služby CK jsou poskytovány v českém jazyce.

## 11. Ochrana osobních údajů GDPR

- CK je oprávněna za účelem uzavření a plnění smlouvy zpracovávat osobní údaje zákazníka: jméno, příjmení, titul, datum narození, adresa, telefon, e-mail, bankovní spojení, evidence plateb; v nezbytném rozsahu údaje poskytuje subdodavatelům (dopravci, ubytovatelé, průvodci, pojišťovny, trajektové společnosti apod.).
- Podrobné informace o zpracování osobních údajů a poučení o právech zákazníka jsou na [www.redok.cz](http://www.redok.cz) v dokumentu „Zpracování osobních údajů v souladu s GDPR“.

## 12. Závěrečná ustanovení a bližší specifikace zájezdu

- 12.1. Ke každému zájezdu obdrží klient podrobné pokyny k zájezdu, které obsahují všechny povinné informace dle zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu (zejména specifikaci dopravy, ubytování, stravování, program, trasu a upřesnění rozsahu služeb zahrnutých v ceně zájezdu). Ceny zájezdů jsou kalkulovány ke dni tisku katalogu/ceniku (vždy k 20. 9. na následující sezónu). Cestovní kancelář si vyhrazuje právo ceny měnit v souladu se zákonem a těmito VSP.
- 12.2. Tyto VSP upravují práva a povinnosti smluvních stran v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení smlouvy, těchto VSP nebo dalších podmínek nemá vliv na platnost a vymahatelnost ostatních ustanovení.
- 12.3. Cestovní kancelář je oprávněna nakupovat jednotlivé služby cestovního ruchu nebo celé zájezdy od spolupracujících cestovních kancelářů a prodávat je pod svým jménem. V takovém případě vystupuje vůči klientovi jako pořadatel zájezdu, pokud není výslovně uvedeno jinak.

**Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstoupily v platnost dne 1. 1. 2026 a nahrazují všechny dříve vydané VSP.**