# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY CK PRO PRODEJ A ZPROSTŘEDKOVÁNÍ ZÁJEZDŮ A OBSTARÁNÍ SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY CK PRO PRODEJ A ZPROSTŘEDKOVÁNÍ ZÁJEZDŮ A OBSTARÁNÍ SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

**1.1.** Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti cestovní kanceláře: CK ETI s.r.o., IČO: 05923697, adresa: Krakovská 1392/7, 11000 Praha 1, zapsaná u Městského soudu v Praze pod spisovou značkou C 273082 (dále jen „CK“) a zákazníka ze:
- smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“);
- smlouvy o zprostředkování zájezdu;
- smlouvy o obstarání služby cestovního ruchu.

### A. ZÁJEZD

### 1. SMLOUVA O ZÁJEZDU

**1.1.** CK poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné SoZ, jejíž obsah je v praxi rozdělen do několika dokumentů: (i) formulářová SoZ, (ii) potvrzení o zájezdu, (iii) tyto VOP a (iv) popis zájezdu v katalogu CK nebo jiném nabídkovém materiálu včetně jejich on-line verzí (dále jen „SoZ“). Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. Text formulářové SoZ má přednost před VOP i popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu. CK si vyhrazuje právo měnit před uzavřením SoZ podrobné vymezení zájezdu.
**1.2.** Není-li SoZ uzavřena v písemné podobě, předá CK zákazníkovi po uzavření SoZ Potvrzení o zájezdu v textové podobě.
**1.3.** Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je Potvrzení o zájezdu nebo uzavřená formulářová SoZ.
**1.4**. Sdělení týkající se SoZ si strany zasílají na emailové adresy uvedené v SoZ.

### 2. UZAVŘENÍ SMLOUVY

**2.1**. Prodejem zájezdu se rozumí okamžik uzavření SoZ. SoZ je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s CK závazně potvrdí nabídku zájezdu. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu se považuje:
- podpis předložené formulářové SoZ zákazníkem ve lhůtě určené CK;
- odeslání naskenované podepsané formulářové SoZ e-mailem CK;
- zakliknutí tlačítka „Závazná rezervace se závazkem platby “ na webu www.cketi.cz;
- jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CK zachycený v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci.

**2.2.** SoZ je účinná uzavřením SoZ, resp. doručením naskenované formulářové SoZ CK.
**2.3.** Zákazník uzavřením SoZ osvědčuje že:
a) mu byly spolu s návrhem SoZ zaslány všeobecné obchodní podmínky CK, které tvoří nedílnou součást SoZ, 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,
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 a spojených cestovních služeb,
e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz (platí pro občany EHP), respektive byl za účelem zjištění těchto informací odkázán na jeho příslušný zastupitelský úřad (občané třetích zemí), údaje o zdravotních požadavcích státu určení, a tranzitní destinace.
f) mu byl předán kontakt na místního zástupce CK,
g) byl informován o totožnosti provozujícího leteckého dopravce nebo dopravců, v případě, že byli již známi,
h) je oprávněn SoZ uzavřít, a to nejen za sebe, ale také za osoby, které jej k uzavření SoZ zřejmě zmocnily. Pokud zákazník uzavírá SoZ v plné moci za jiné osoby, odpovídají za splnění povinností tyto osoby a on za splnění jejich závazku ručí. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch třetích osob, odpovídá za splnění povinností ze smlouvy on, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, nebo souhlasem jejího zákonného zástupce, pokud souhlas nezletilého není dostatečný.
**2.4.** Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové SoZ uvedeno jinak, zájezdy CK nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.
**2.5.** Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové SoZ uvedeno jinak, jsou služby delegáta, resp. průvodce poskytovány v českém nebo slovenském jazyce v případě zájezdů, které jsou zahájeny v České republice.
**2.6.** Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové SoZ uvedeno jinak, jsou služby delegáta, resp. průvodce poskytovány až v destinaci.
**2.7.** Pro účely účasti na zájezdu musí zákazník počítat s tím, že destinace nebo tranzitní země požadují nebo mohou kdykoli před zahájením zájezdu zavést jako podmínku vstupu negativní PCR test na COVID-19, platné očkování proti COVID-19, obojí nebo obdobné zdravotní požadavky pro cestu.

### 3. PODROBNÉ POKYNY A DOKLADY PRO CESTU

**3.1.** CK elektronicky doručí podrobné pokyny pro cestu přímo zákazníkovi, resp. prodejci v případě nepřímého prodeje přes zprostředkovatele, nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, a které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením SoZ. Ve stejné lhůtě předá CK zákazníkovi nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. Je-li SoZ uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření SoZ.

### 4. CELKOVÁ CENA ZÁJEZDU A ZPŮSOB PLATBY

**4.1**. Cena zájezdu je celkovou cenou, která je stanovena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením SoZ, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.
**4.2.** Cena zájezdu je uvedena ve formulářové SoZ a na webu www.cketi.cz je cena aktuální až po zmáčknutí tlačítka „ověřit cenu a dostupnost“ u konkrétní nabídky. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.
**4.3**. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v katalogu nebo jiném nabídkovém textu v části: „V ceně zahrnuto“.
**4.4.** Cena nezahrnuje cestovní pojištění a služby, které jsou v katalogu uvedeny jako služby za příplatek.

**4.5.** Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto:
- zálohu ve výši
- 20 % z ceny zájezdu
- 100 % z ceny zájezdu, pokud je zahájení zájezdu za 20 a méně dnů.

**4.6.** Finální doplatek do celkové ceny zájezdu musí být uhrazený nejpozději 20 dnů před zahájením zájezdu.

**4.7.** V případě neuhrazení zálohy nebo doplatku ceny má CK právo odstoupit od SoZ. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn a přijatá záloha snížená o odstupné dle článku 8 mu bude vrácena. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od SoZ.
**4.8.** Cenu zájezdu může zákazník uhradit buď přímo CK platební kartou online nebo bankovním převodem nebo prodejcům CK způsobem, který prodejce akceptuje.
**4.9**. Zákazníkova finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet CK, resp. v den, kdy CK finanční plnění obdrží.
**4.10.** V případě platby poukázkami či dárkovými poukazy lze je uplatnit pouze po předchozím souhlasu CK. Poukázky nelze v žádném případě směnit za peníze, a to ani v případě zákazníkova odstoupení od SoZ či zrušení zájezdu ze strany CK. To platí i pro poukazy a vouchery vystavené CK.
**4.11**. CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu nejpozději 20. den před zahájením zájezdu v případě, že dojde k navýšení zejména pohonných hmot, daní, včetně poplatků spojených s dopravou či směnného kurzu české koruny. Překročí-li cenové zvýšení 8 % ceny zájezdu, může zákazník od smlouvy odstoupit bez poplatku.

### 5. ZMĚNA SMLOUVY

**5.1**. CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě srozumitelným způsobem. O nepodstatnou změnu se jedná také v případě změny pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání zájezdu. Nepodstatná změna nezakládá zákazníkovi právo na poskytnutí slevy nebo na bezplatné odstoupení od SoZ.
**5.2**. Za nepodstatné změny se zejména považují změny trasy letu, času odletu, letecké společnosti či realizace mezipřistání.
**5.3.** Pokud se na přání zákazníka po uzavření SoZ provádějí změny termínu, místa, nástupu na zájezd, druhu stravování nebo druhu dopravy, je toto návrhem na změnu SoZ. V případě vyhovění změny je CK oprávněna požadovat vícenáklady, které jí v souvislosti se změnou SoZ vznikly. U nabídek a rezervací s druhem **Zájezdu MIXX nejsou možné změny rezervace letů.**

**5.4.** Při poznávacích zájezdech CK upozorňuje na možná určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních a náboženských svátků nebo oslav v destinaci.
**5.5.** Zákazník bere na vědomí, že při zájezdech, jejichž součástí je ubytování, je první a poslední den určen především pro přepravu a transfer a není považován za den plnohodnotného rekreačního pobytu, a proto se reklamace z důvodu zkrácení délky pobytu z uvedeného důvodu považují za neopodstatněné.
**5.6.** CK neurčuje a neodpovídá za přidělování pokojů při příjezdu do ubytovacího zařízení, nakolik toto je plně v kompetenci managementu hotelu.
**5.7.** Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od SoZ ve lhůtě podle SoZ, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK písemně zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace: a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od SoZ, c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od SoZ, a d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Neodstoupí-li zákazník od SoZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí.
**5.8**. Jestliže se v situaci podle 5.7 v důsledku změny závazku ze SoZ sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

## 6. PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA POSTOUPENÍ SMLOUVY

**6.1**. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník SoZ postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou SoZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.
**6.2.** CK se pokusí vyjít zákazníkovi vstříc i u pozdějších změn v osobě zákazníka, nicméně pozdější postoupení smlouvy již negarantuje. Je to z toho důvodu, že s tak krátkým předstihem poskytovatelé služeb již nemohou být informováni, nebo požadavku na změnu osoby nevyhoví.
**6.3.** CK nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením SoZ; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení SoZ, a tyto náklady zákazníkovi na jeho žádost doloží. Manipulační poplatek CK za postoupení smlouvy činí 1.000 Kč za každou osobu.
**6.4.** Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů (zejména jde o manipulační poplatek CK dle 6.3. a poplatek za změnu letenky).
**6.5**. Zákazník bere na vědomí, že postoupení SoZ s dynamickým produktem MIXX není možné.

## 7. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

**7.1.** Zákazník může před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit vždy, avšak CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost.
**7.2**. CK může zájezd zrušit:
a) pro nedosažení minimálního počtu zákazníků. Není-li výslovně ujednáno jinak, je realizace zájezdu podmíněna dosažením minimálního počtu 30 zákazníků na turnus - letadlo; oznámení o nedosažení minimálního počtu zákazníků je CK povinna dát ve lhůtě:
1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní,
2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny;
b) jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti.
**7.3**. Zákazník podstatně porušuje svou povinnost zejména tím, že ani na výzvu nezaplatí zálohu, doplatek nebo celou cenu zájezdu, nedostaví se včas na místo odjezdu, nedodržuje opakovaně pokyny vedoucího zájezdu nebo jinak závažně narušuje průběh cesty nebo pobytu.
**7.4.** Zákazník je povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odstupné ve výši podle bodu 8.1 níže.
**7.5**. Zákazník odstupné nehradí, jestliže důvodem odstoupení je: a) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí služeb cestovního ruchu zahrnutých v zájezdu; b) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala; c) 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; d) CK odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků; e) CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. V těchto případech je CK povinna zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situaci podle písm. c), d) a e) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.
7.6. Účinky odstoupení od SoZ nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

## 8. ODSTUPNÉ (STORNO)

**8.1.** Pro stanovení výše odstupného se vychází z ceny zájezdu podle článku 4.2 nesnížené o slevy, dále z počtu dnů či hodin mezi odstoupením od SoZ a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Začátkem zájezdu se rozumí začátek poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu.
**Výše odstupného za každou osobu činí**:
- více než 30 dní před zahájením zájezdu – 10% z ceny zájezdu, nejméně však skutečně vzniklé náklady CK;
- 30. – 20. den před zahájením zájezdu – 25% z ceny zájezdu, nejméně však skutečně vzniklé náklady CK;
- 19. – 10. den před zahájením zájezdu – 50% z ceny zájezdu, nejméně však skutečně vzniklé náklady CK;
- 9. – 4. den před zahájením zájezdu – 75% z ceny zájezdu, nejméně však skutečně vzniklé náklady CK;
- 3 dny (72 hodin) a méně před zahájením zájezdu – 100 % ceny zájezdu.

**8.2.** Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od SoZ zájezd nečerpá, má CK právo na odstupné ve výši plné ceny zájezdu.
**8.3.** Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady všem dodavatelům služeb.
**8.4.** CK upozorňuje zákazníky, že skutečně vzniklé náklady značně převýší procentuální sazbu odstupného **zejména u zájezdů MIXX**.
**8.5.** U dílčího storna jednoho účastníka zájezdu, který měl rezervaci s jedním či více spolucestujícími v dvoulůžkovém rodinném pokoji nebo junior suite, platí, že částečné storno znamená odstoupení od celé SoZ za všechny účastníky. Zbylým účastníkům bude navržena nová SoZ, která bude navýšena o přirážku za jednolůžkový pokoj či příplatek, pokud se na základě dílčího storna musí provést změna rezervace na obsazení jednou osobou nebo změna na jinou kategorii pokoje. To platí i tehdy, když k dílčímu stornu dojde až po začátku zájezdu či v případě, že se zákazník nedostaví k odjezdu. Při obsazení dvoulůžkového pokoje jednou osobou se obecně účtuje přirážka, pokud v popisu hotelu nejsou výslovně uvedeny jen jednolůžkové pokoje, které lze rezervovat bez příplatku za jednolůžkový pokoj.
**8.6**. Pokud zákazník již na základě SoZ provedl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odstupné, budou vzájemné pohledávky započteny; CK případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné, nebo zákazník neprodleně doplatí CK rozdíl mezi odstupným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.
**8.7.** Na žádost zákazníka CK výši odstupného odůvodní. Odůvodněním se rozumí sdělení informace o tom, jakým způsobem CK vypočetla odstupné; tj. CK není povinna spolu s odůvodněním předkládat zákazníkovi veškeré podklady, které použila pro výpočet odstupného

## 9. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU (REKLAMAČNÍ ŘÁD) A POMOC V NESNÁZÍCH

**9.1**. CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.
**9.2**. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se SoZ. CK neodpovídá za úroveň služeb, které si zákazník objedná na místě od cizích poskytovatelů služeb, ani za škody v té souvislosti vzniklé.
**9.3.** Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu.
**9.4.** CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CK vadu v určené lhůtě,

má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného.
**9.5**. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána v SoZ, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje SoZ, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo v SoZ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CK povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.
**9.6.** Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se SoZ, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.

**9.7**. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Žádá-li zákazník slevu, měl by svůj požadavek uplatnit u CK nebo zprostředkovatele bez zbytečného odkladu po skončení zájezdu. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.
**9.8.** Zákazník se zavazuje poskytnout CK součinnost pro řešení reklamace.
**9.9**. Zákazník bere na vědomí, že stravování na pobytovém zájezdu je poskytováno výhradně uvnitř hotelového komplexu a neposkytnutí jídla či pití na odnos mimo areál není vadou zájezdu.

## 10. DALŠÍ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKŮ

**10.1.** Zákazník je mimo jiné povinen:
- mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států;
- poskytovat CK součinnost při plnění jejích povinností podle SoZ, zejména je povinen být dostupný na telefonním a emailovém kontaktu, který CK poskytl při uzavření SoZ;
- splnit veškeré povinnosti, které země určení i případní země tranzitu klade za účelem vstupu a pobytu;
- informovat CK o jiném trvalém bydlišti cestujících než v EU, které může mít vliv na cenu služby nebo na výluku z ubytování;
- aktivně se informovat o změnách pasových, vízových a zdravotních požadavků země určení i tranzitní;
- dodržovat právní předpisy všech navštívených i tranzitních států;
- 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
- 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;
- v případě, že CK zajišťuje víza, poskytnout zástupci CK údaje z cestovního pasu v termínu určeném CK;
- chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.

**10.2.** Zákazník, se kterým je SoZ uzavřena, je povinen zajistit, aby uvedené povinnosti splnili všichni zákazníci účastnící se zájezdu.

## 11. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU

**11.1.** Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejích obchodních partnerů. Zavinil-li si zákazník nesnáze sám, může CK za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

**11.2.** CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.
**11.3.** Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na náhradu škody je 2 roky.
**11.4.** Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě je zákazník povinen oznámit dopravci ihned po zjištění nedostatků.
**11.5.** Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklými v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

## 12. POJIŠTĚNÍ

**12.1.** CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZ (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění. Toto pojištění je možné sjednat i prostřednictvím CK nebo jejích obchodních zástupců.
**12.2.** Cestovní kancelář ETI si zajistila ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky) u UNIQA pojišťovny a.s. se sídlem Bělohorská 19/269, 16012 Praha 6, tel. 272101020, www.uniqa.cz, zastoupené společností FIDUCIA, s.r.o., Hlavní 681/97, 141 00 Praha 4, IČO: 270 82 121, http://www.fiducia.cz/, kontaktní údaje: adresa: FIDUCIA, s.r.o., Národní třída 10, 110 00 Praha 1, telefonní číslo +420 272 101 020, e-mail adresa: fiducia@fiducia.cz. Na tento subjekt se zákazník může obrátit v případě, že byly služby odepřeny z důvodu úpadku cestovní kanceláře.

## B. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PRODEJE ZÁJEZDU

**1.1.** CK zprostředkovává zákazníkům prodej zájezdů pořádaných jinými cestovními kancelářemi. CK však není při zprostředkování prodeje zájezdů stranou smlouvy o zájezdu, zákazník uzavírá smlouvu s pořádající cestovní kanceláří uvedenou na smlouvě o zájezdu.
**1.2**. Tyto VOP se použijí na vztahy ze zprostředkování prodeje zájezdu pouze v rozsahu, který není upraven smlouvou mezi zákazníkem a pořádající cestovní kanceláří. Smlouva mezi pořádající cestovní kanceláří a zákazníkem včetně všech jejích částí má přednost před těmito VOP.

**1.3**. Pokud smlouva mezi pořádající cestovní kanceláří a zákazníkem neurčí jinak, použijí se přiměřeně ustanovení o smlouvě o zájezdu těchto VOP, a to včetně způsobu uzavření smluvního vztahu, platebních podmínek nebo storno-podmínek.
**1.4.** Smlouva o zprostředkování mezi CK a zákazníkem je sjednávána bezúplatně.
**1.5**. CK ze zprostředkovaných smluv o zájezdu nevyplývají žádné povinnosti. CK zejména neodpovídá za vady zájezdu ani za vzniklé škody. CK není povinna vyřizovat reklamace týkající se vad zprostředkovaného zájezdu, je však povinna případnou reklamaci přijmout a předat cestovní kanceláři k vyřízení. Odpovědnost CK se omezuje na zprostředkování zájezdu a netýká se jeho poskytnutí.

**1.6**. Pro účely zprostředkování zájezdu není CK pojištěna pro případ úpadku. Zájezd je kryt pojištěním pořádající cestovní kanceláře.

## C. OBSTARÁNÍ SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU

### 1. SMLOUVA O OBSTARÁNÍ SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU

**1.1.** CK se na základě smlouvy o obstarání služby cestovního ruchu zavazuje obstarat zákazníkovi službu cestovního ruchu, typicky samostatní dopravu, ubytování nebo nájem dopravního prostředku, a tuto službu mu prostřednictvím svých zpravidla zahraničních dodavatelů poskytnout.
**1.2.** CK se zavazuje obstarat službu ve sjednané kvalitě a zákazník se zavazuje zaplatit za to CK smluvenou cenu.
**1.3**. Část A těchto VOP se na smlouvu o obstarání služby cestovního ruchu použije přiměřeně pouze u praktických otázek týkajících se vzniku smlouvy, úhrady ceny a výše odstupného.
**1.4.** Zákazník i CK mohou před zahájení poskytování služeb odstoupit od smlouvy vždy. Účinky odstoupení nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

### 2. ODPOVĚDNOST ZA VADY A ŠKODY

**2.1**. CK odpovídá za řádné poskytnutí služby.
**2.2.** V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší, než bylo sjednáno, má zákazník právo tuto skutečnost vytknout jako vadu služeb. Zákazník je povinen vadu vytknout bez zbytečného odkladu, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém.

**2.3.** Má-li služba vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny služeb ve výši přeměřené rozsahu a trvání vady. Žádá-li zákazník slevu, měl by tak učinit u CK rovněž bez zbytečného odkladu. CK se k požadavku zákazníka na poskytnutí slevy vyjádří nejpozději do 30 dnů od prokazatelného uplatnění reklamace zákazníkem, pokud není se zákazníkem dohodnuta lhůta jiná.
**2.4**. Pokud zákazník z jakýchkoliv důvodů na své straně nevyužije zcela nebo zčásti služby, na jejichž poskytnutí měl podle smlouvy právo, nezakládá taková skutečnost jakýkoliv nárok na slevu z ceny služeb.

## 3. POJIŠTĚNÍ

**3.1.** Pro účely obstarání služby cestovního ruchu není CK pojištěna pro případ úpadku a není povinna zákazníkovi předávat formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb.

## D. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

**1.1.** Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění SoZ a jiných smluv a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu SoZ , bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, PNR kód rezervace letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.
**1.2.** Pro účely plnění SoZ a jiných smluv budou informace uvedené v čl. 1.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve SoZ, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům a zahraničním partnerům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země, poskytne CK na žádost zákazníka.
**1.3.** Zákazník bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv písemní námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zaslaným na e-mail: info@ck-eti.cz. V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.
**1.4.** Zákazník může souhlasit s tím, že CK bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů CK, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.
**1.5**. Výše uvedená ustanovení čl. 1 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SoZ uzavřel (spolucestující). Uzavřením SoZ zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasy za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.
**1.6.** 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.

## E. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

**1.1.** Smlouvy, na které se použijí tyto VOP, se řídí českým právem.
**1.2.** Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto VOP použijí.
**1.3.** Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto VOP, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.
**1.4.** V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou, na kterou se vztahují tyto VOP, má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce nebo u evropského spotřebitelského centra. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na www.coi.cz a www.evropskyspotrebitel.cz.
**1.5.** Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na http://ec.europa.eu/odr .

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 1. 4. 2026