Všeobecné smluvní podmínky Orbis Link, s.r.o.

1. Úvodní ustanovení

1.1. Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Orbis Link, s.r.o. jsou platné pro všechny zájezdy, jejichž pořadatelem je cestovní kancelář Orbis Link, s.r.o. a dále pro jednotlivé služby cestovního ruchu prodávané jménem a na účet cestovní kanceláře Orbis Link, s.r.o., nestanoví-li zvláštní smluvní podmínky jinak.

1.2. Cestovní kancelář Orbis Link, s.r.o. jako pořadatel prodává zájezdy a plavby na základě cestovní smlouvy nebo smlouvy o zájezdu vyhotovené v písemné formě, která obsahuje všechny zákonem stanovené náležitosti pro písemné potvrzení o zájezdu. Obdobně prodává svým jménem a na svůj účet i jednotlivé služby cestovního ruchu na základě smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby vyhotovené v písemné formě. Není-li výjimečně cestovní smlouva nebo smlouva o zájezdu vyhotovena v písemné formě, cestovní kancelář Orbis Link, s.r.o. vydá zákazníkovi písemné potvrzení o zájezdu, jehož převzetí zákazník průkazně potvrdí a odsouhlasí soulad obsahu takového potvrzení s obsahem smluvními stranami sjednané smlouvy. Obdobně není-li smlouva o poskytnutí jednotlivé služby vyhotovena v písemné formě, cestovní kancelář Orbis Link, s.r.o. vydá zákazníkovi příslušný písemný doklad o zakoupení služby (letenku, lodní lístek, voucher/poukaz apod.), jehož převzetí zákazník průkazně potvrdí a odsouhlasí jeho soulad s obsahem smluvními stranami sjednané smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby.

1.3. Tyto Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Orbis Link, s.r.o. (dále jen „VSP“) jsou nedílnou součástí cestovní smlouvy, smlouvy o zájezdu, event. potvrzení o zájezdu nebo smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby cestovního ruchu uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří Orbis Link, s.r.o.

2. Účastníci smluvního vztahu jsou:

a) Cestovní kancelář Orbis Link s.r.o, se sídlem Hradešínská 2144/47, 101 00 Praha 10 - Vinohrady, IČ 261 43 275, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 74049, která do smluvního vztahu vstupuje prostřednictvím vlastních prodejních míst nebo prostřednictvím obchodních zástupců (dále jen „CK“)

b) 2.1. Zákazník, kterým může být jak fyzická, tak právnická osoba (dále jen „zákazník“).

3. Předmět smluvního vztahu

Tyto VSP upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

a) zájezdů podle § 2522 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen „OZ“) a § 1, odst. 1 zák. č. 159/1999 Sb., nebo

b) ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka (dále jen „jednotlivé služby“).

4. Vznik smluvního vztahu

4.1. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (případně jeho pravomocným zástupcem) odsouhlasené a podepsané cestovní smlouvy nebo smlouvy o zájezdu (dále jen „smlouva“) potvrzené CK (případně jejím zplnomocněným prodejcem) a vstupuje v platnost úhradou zálohy na účet CK. Potvrzením vyplněné smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto VSP, příp. zvláštní podmínky pořadatelů plaveb, event. přepravních společností, které jsou součástí smlouvy, uznává a souhlasí s nimi. Potvrzením smlouvy, resp. potvrzením o zájezdu se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.

4.2. V případě jednotlivých služeb cestovního ruchu vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a CK uzavřením smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby. Obsah této smlouvy vedle samotného textu smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby je dále určen těmito VSP a přepravními

podmínkami příslušných dopravců, příp. i zvláštními podmínkami přiloženými ke smlouvě jako její nedílná součást.

4.3. Jsou-li v cestovní smlouvě, smlouvě o zájezdu nebo ve smlouvě o poskytnutí jednotlivé služby sjednány podmínky odlišně od ustanovení VSP nebo jiných podmínek uvedených v odst. 1 a 2, mají odchylná ujednání v takové smlouvě přednost před zněním VSP nebo jiných podmínek uvedených v odst. 4.1 a 4.2 tohoto článku.

5. Smlouva

5.1. Vztah mezi zákazníkem a CK vzniká dnem uzavření písemné smlouvy. Návrh smlouvy předkládá CK. Cestovní smlouvu uzavírá CK nebo obchodní zástupce CK, který tak činí jménem a na účet CK. Zákazníkem je osoba, která uzavře s CK smlouvu, bez ohledu na počet osob, které se zúčastní zájezdu nebo využívají jiné služby cestovního ruchu, na které se smlouva vztahuje, anebo osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena. Za zákazníka může smlouvu uzavřít jeho zákonný zástupce nebo zástupce na základě písemné plné moci.

5.2. K uzavření smlouvy mezi CK a zákazníkem dochází přijetím a potvrzením zákazníkem podepsané smlouvy nebo objednávky na jednotlivé služby cestovního ruchu ze strany CK po zaplacení zálohy. Smlouva musí být řádně vyplněna, a pokud není zákazníkem uzavřena při osobním jednání s CK, musí být CK doručena v dohodnutém termínu, jinak je CK oprávněna uzavření smlouvy odmítnout. Obsah smlouvy je určen touto smlouvou, katalogem či nabídkovým letákem a těmito VSP, případně zvláštními podmínkami, přiloženými ke smlouvě jako její nedílná součást. Pokud se údaje v těchto dokumentech liší či jsou navzájem v rozporu, platí údaje uvedené ve smlouvě. Veškeré předchozí ústní dohody, přísliby či jiná ujednání, která nejsou ve smlouvě obsažena, pozbývají platnosti a nejsou závazné. Zákazník odpovídá za správnost všech údajů uvedených ve smlouvě a zavazuje se, že CK oznámí veškeré nové skutečnosti či změny údajů důležitých pro smluvní vztah, a to písemně bez zbytečného odkladu.

5.3. Uzavřením smlouvy zákazník potvrzuje, že je mu znám celý obsah smlouvy včetně VSP a že s nimi souhlasí, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy a zavazuje se zaplatit CK smluvenou cenu, a to i za osoby, které se zájezdu nebo služby účastní spolu se zákazníkem či v jejichž prospěch smlouvu uzavřel. CK se zavazuje poskytnout zákazníkovi zájezd, plavbu nebo jiné dohodnuté služby, a to v dohodnutém rozsahu a kvalitě. CK je povinna jednu kopii uzavřené smlouvy předat zákazníkovi. Uzavřená smlouva a zaplacení zálohy v požadované výši je předpokladem i pro zajištění zájezdů a služeb „na vyžádání“.

5.4. Jelikož lodě nejsou vybaveny pro asistenci během těhotenství nebo porodu, nemohou být přijaty rezervace pro zákazníky, kteří budou předpokládaným dnem odjezdu ve 24. nebo vyšším týdnu těhotenství. Všechny těhotné ženy musí předložit osvědčení od lékaře (v angličtině), které potvrzuje dobrý zdravotní stav těhotné ženy a jejího dítěte. Lodní společnost není v žádném případě odpovědná za jakékoliv události, které se přihodí během zájezdu nebo po jeho skončení a které vzniknou na základě těhotenství nebo v souvislosti s ním.

5.5. Děti, které nedosáhnou 6 měsíců věku do 1. dne plavby, se nemohou účastnit plavby. Minimální věk pro plavby delší než 15 dnů (Afrika, Dálný Východ, Indický oceán a speciální plavby) je 12 měsíců.

5.6. Lodě mají omezené množství kajut uzpůsobených pro tělesně postižené osoby a ne všechny části a vybavení lodí jsou zpřístupněny takto postiženým osobám a/nebo specificky vybaveny k tomu, aby takovýmto osobám poskytly patřičnou pohostinnost. Z tohoto důvodu budou rezervace pro postižené osoby přijímány s ohledem na tato omezení, a pokud bude nutno, může být požadována přítomnost doprovázející/pečující osoby, která bude schopna postižené osobě asistovat. CK ani lodní společnost se nezavazuje k tomu, aby na lodi nebo na pevnině připravovala alternativní programy pro postižené osoby, a ani nemá žádnou odpovědnost za jakékoliv překážky nebo obtíže těchto osob při využívání služeb a aktivit zájezdu.

5.7. Každý zákazník má v momentě uzavírání smlouvy povinnost informovat CK o jakýchkoliv možných nemocech anebo tělesných nebo duševních nezpůsobilostí, které by mohly vyžadovat jakékoli speciální druhy péče nebo asistence. Nebudou přijímány žádné rezervace pro zákazníky, kteří jsou v takovém fyzickém nebo duševním stavu, že by se kvůli tomu stala jejich účast na plavbě neuskutečnitelnou nebo nebezpečnou pro ně samotné nebo ostatní, nebo kteří vyžadují způsoby péče nebo asistence, které není možno na palubě lodi zajistit.

6. Cena zájezdu

6.1. Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená ve smlouvě, event. v potvrzení zájezdu. Případné slevy, vyhlášené CK po datu uzavření smlouvy, nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

6.2. Ceny zájezdů byly kalkulovány na základě aktuálních měnových kurzů.

6.3. CK je oprávněna do 21. dne před termínem zahájení zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení:

a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, případně uplatnění palivových příplatků
b) plateb spojených s dopravou, např. letištních, přístavních, bezpečnostních a jiných poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu,
c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%. CK je oprávněna zvýšit cenu služeb maximálně o částku odpovídající procentní výši změny kurzu.

6.4. Písemné oznámení o zvýšení ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit navýšení ceny zájezdu. Při porušení tohoto závazku má CK právo od smlouvy odstoupit (§ 2533 OZ) a zákazník je povinen CK uhradit odstupné podle článku 12.

7. Platební podmínky

7.1. Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a ceny jednotlivých služeb před jejím poskytnutím

7.2. Za zaplacení ceny se považuje, podle formy úhrady, den převzetí hotovosti nebo připsání platby na účet CK.

7.3. Výše záloh a časový rozvrh plateb je stanoven, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, takto:

a) u zájezdů je zákazník povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši 50% z celkové ceny, doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 45 dnů před zahájením zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 45 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% z celkové ceny již při vzniku smluvního vztahu.
b) u jednotlivých služeb je zákazník povinen uhradit 100% z celkové ceny již při vzniku smluvního vztahu.

7.4. Poplatky za změny v rezervaci a odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné ihned.

7.5. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem a tedy při porušení závazku zákazníka má CK právo od smlouvy odstoupit (podle § 2533 OZ) s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornopoplatky) hradí zákazník.

7.6. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu. Bez úplného zaplacení ceny zájezdu a ostatních služeb v ceně zájezdu nezahrnutých nemá zákazník nárok na plnění (poskytnutí služeb) ze strany CK.

7.7. U zájezdů na zvláštní objednávku (na vyžádání) je CK oprávněna vyžadovat zaplacení zálohy až ve výši 100% ceny zájezdu, pokud není domluveno jiným způsobem.

8. Práva a povinnosti zákazníka

8.1. **K základním právům zákazníka patří zejména:**

a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinění CK dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu,

b) právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnází může obrátit, možnost spojit se s nezletilou osobou, resp. zástupcem CK nebo pořadatele plavby v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba,
c) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách,
d) právo kdykoliv před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb odstoupit od smlouvy za podmínek podle článku 12 těchto VSP,
e) právo písemně CK oznámit, že se místo něj zájezdu zúčastní jiná osoba, uvedená v oznámení, tedy právo postoupit smlouvu, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu. Toto právo však může zákazník uplatnit pouze tehdy, pokud pořadatel plavby nebo dodavatel služeb takové postoupení umožňuje, a to podle podmínek a ve lhůtách stanovených pořadatelem plavby a dodavatelem služeb, dále pouze do data vystavení letenek u zájezdu s leteckou přepravou. Po uplynutí stanovené lhůty toto právo zákazníka zaniká. V případě, že zákazník právo na změnu v osobě účastníka zájezdu chce uplatnit, je povinen dodržet postup a podmínky podle bodu 8.2.o) tohoto článku. Pokud změna osoby nebo postoupení smlouvy není možné, zákazník může odstoupit od smlouvy podle článku 12 těchto VSP.
f) právo na reklamaci vad v souladu s článkem 17 těchto VSP a reklamačním řádem CK,
g) právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy příp. v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami,
h) právo obdržet spolu se smlouvou doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku podle zákona č. 159/1999 Sb.,
i) právo nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu na poskytnutí dalších podrobných a pro zákazníka důležitých informací o všech skutečnostech, které jsou CK známy, pokud nejsou obsaženy již ve smlouvě nebo v letáku či katalogu, který byl zákazníkovi předán, a pokud to vyžadují okolnosti, i na předání letenky, lodního lístku, poukazu k ubytování nebo stravování, dokladu nutného pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiného dokladu, jehož je pro uskutečnění zájezdu dle smlouvy třeba, zpravidla na emailovou adresu uvedenou ve smlouvě, a pokud není uvedena, doporučeným dopisem zaslaným na adresu bydliště uvedeného ve smlouvě. Toto právo je omezeno podmínkami zahraničních pořadatelů plaveb a dodavatelů služeb, kdy zejména v případech uzavření smlouvy v termínu blízkém zahájení zájezdu nebo čerpání služeb není možné dle podmínek zahraničních pořadatelů plaveb a dodavatelů služeb a z technických důvodů zajistit předání potřebných dokumentů nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu nebo čerpání služeb, event. při uzavření smlouvy. V případě rezervací na poslední chvíli a uzavření smlouvy v termínech i více než 7 dnů před termínem zahájení zájezdu nebo čerpání služeb, není možné zajistit předání dokladů nutných k uskutečnění zájezdu nebo poskytnutí služeb, tedy např. letenek, lodních lístků na plavby nebo trajekty a poukazů na služby apod. ve lhůtě do 7 dnů před zahájením zájezdu nebo čerpání služeb. Je-li smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu nebo termínem čerpání služeb, není možné zajistit předání dokladů nutných k uskutečnění zájezdu nebo poskytnutí služeb, tedy např. letenek, lodních lístků na plavby nebo trajekty a poukazů na služby apod. již při uzavření smlouvy. Tyto doklady a dokumenty budou zákazníkovi předány bezodkladně v nejbližším možném termínu.

8.2. **K základním povinnostem zákazníka patří zejména:**

a) poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět CK požadované údaje ve smlouvě, vč. jakýchkoliv změn takových údajů, a předložit další doklady k žádosti o udělení víz, pokud si tuto službu u CK objednal,
b) zajistit u osob mladších 18 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
c) nahlásit účast cizích státních příslušníků,
d) zaplatit cenu zájezdu v souladu s články 6 a 7 těchto VSP a prokázat to dokladem o zaplacení; neuhradí-li zákazník celou cenu zájezdu ve stanoveném termínu, má CK

právo jeho účast stornovat a odstoupit od smlouvy s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornopoplatky) hradí zákazník,

e) bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb,
f) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb (letenky, lodní lístky, vouchery, cestovní pokyny), řádně si je překontrolovat a řídit se jimi,
g) dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady a řídit se cestovními pokyny a pokyny zástupce CK nebo pořadatele plavby,
h) při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz apod., pokud je vyžadováno),
i) dodržovat pasové, celní a další předpisy a pravidla dané země, do které cestuje, a splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy,
j) řídit se pokyny průvodce či delegáta zájezdu nebo jiné CK určené osoby a zástupce pořadatele plavby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; v případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu zájezdu je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb,
k) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit, omezovat či odpuzovat ostatní účastníky zájezdu,
l) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CK a uhradit případnou škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy,
m) veškeré závady a odchylky od objednaných služeb bezodkladně ihned po jejich zjištění na místě oznámit zástupci CK nebo zástupci pořadatele plavby a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění,
n) v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen takové odstoupení od smlouvy CK oznámit a zaplatit stornopoplatky dle článku 12 těchto VSP,
o) v případě, že zákazník využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle bodu 8.1.i) tohoto článku, je povinen:
    a. oznámení učinit písemně a doručit na prodejní místo, kde uzavřel smluvní vztah a k oznámení přiložit podepsané prohlášení nového zákazníka (postupníka), které obsahuje všechny potřebné osobní údaje potřebné k uzavření smlouvy,
    b. k oznámení přiložit podepsané prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou a zda souhlasí nebo nesouhlasí se zpracováváním jeho osobních údajů dle článku 20 těchto VSP,
    c. k oznámení přiložit podepsané prohlášení nového zákazníka, že splňuje podmínky stanovené pro účast na zájezdu, pokud jsou tyto podmínky definovány ve smlouvě, katalogu nebo VSP.

Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li mu postupitel (původní zákazník) oznámení spolu s uvedeným prohlášením. Podmínky změny osoby účastníka zájezdu jsou uvedeny ve smlouvě, VSP, event. ve zvláštních podmínkách (které jsou součástí smlouvy) spolu se lhůtou doručení oznámení o změně osoby. Oznámení je včasné, je-li CK doručeno v této lhůtě.

V případě změny v osobě účastníka zájezdu dle tohoto ustanovení jsou postupitel a postupník zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu a k úhradě nákladů, které CK v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

8.3. **K povinnostem zákazníků, kteří uzavřeli smlouvu ve prospěch třetích osob, dále patří:**

a) seznámit osoby, v jejichž prospěch smlouvu s CK uzavřeli, s těmito VSP, jakož i s dalšími informacemi, které od CK obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb,
b) v případech, kdy předmětem smluvního vztahu je zájezd, seznámit všechny účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny, který obdrželi dle článku 19 těchto VSP,
c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník,
d) určit vedoucího skupiny v případě, kdy podle dohody s CK není zajištěn doprovod určeným zástupcem CK. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů a dbá na plnění programu služeb.
e) u osob do 18 let uvést dospělé osoby odpovědné za dohled a doprovod.

9. Povinnosti a práva CK

9.1. K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku 8 se vztahují odpovídající povinnosti a práva CK.

9.2. CK je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK známy.

9.3. CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.

9.4. CK je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku dle zákona 159/1999 Sb. v platném znění a předat zákazníkovi příslušný doklad podle článku 19.

9.5. CK je povinna informovat cestujícího o totožnosti leteckého přepravce, jakmile je letecký přepravce znám, a o případných změnách.

9.6. Náhradu škody vzniklou z porušení závazku CK ze smlouvy není CK povinna uhradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána.

a) V letecké přepravě se odpovědnost řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28. 5. 1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13. května 2002, které vychází z Montrealské úmluvy a vztahuje se jak na mezinárodní, tak na vnitrostátní leteckou dopravu.
b) V autobusové dopravě se odpovědnost řídí Nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 181/2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové přepravě a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 ze dne 16.2.2011.
c) V železniční dopravě se odpovědnost řídí Úmluvou o mezinárodní železniční přepravě (COTIF) ze dne 9.5.1980 ve znění Vilniuského protokolu ze dne 3.6.1999 a Dohodou mezi Evropskou unií a Mezivládní organizací pro mezinárodní železniční přepravu (OTIF) o přistoupení EU k uvedené Úmluvě uzavřené v Bernu ve Švýcarsku dne 23.6.2011, která vstoupila v platnost 1.7.2011.
d) V lodní dopravě se odpovědnost řídí Athénskou úmluvou o přepravě cestujících a jejich zavazadel po moři z roku 1974 ve znění protokolu z roku 2002 a Nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 329/2009.

10. Zrušení a změny dohodnutých služeb a jejich právní následky

10.1. **Zrušení dohodnutých služeb**

a) Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek a tedy např. z objektivních či ekonomických důvodů nebo v důsledku neodvratitelné události, které CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, je CK oprávněna zájezd zrušit.
b) CK je oprávněna zájezd zrušit, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků, který je uveden ve smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu. O zrušení zájezdu je CK povinna informovat nejpozději 7 dnů před termínem zahájení zájezdu.
c) Jestliže CK zájezd nebo jednotlivé služby zruší z jiného důvodu než pro porušení povinnosti zákazníkem, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nebo jednotlivé služby celkově odpovídající alespoň tomu,

co bylo původně ujednáno, může-li CK takový zájezd či jednotlivé služby nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu nebo jednotlivých služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit CK odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nebo jednotlivých služeb nižší než již uskutečněné platby, je CK povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.

d) Zruší-li CK zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před jeho zahájením, je povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10% z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno. CK se může zprostit odpovědnosti za škodu nebo povinnosti zaplatit pokutu jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu uvedeného pod písm. b) tohoto odstavce nebo vzhledem k vyšší moci.

10.2. **Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu a čerpání služeb**

a) Nutí-li vnější okolnosti CK před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy. Pokud změna smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li CK změnu smlouvy, má zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy souhlasit, nebo od smlouvy odstoupí.

b) Pokud zákazník ve lhůtě určené CK, která nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu, od této smlouvy neodstoupí, platí, že s její změnou souhlasí (§ 2531 odst. 2 OZ). Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen CK uhradit rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na změnu této smlouvy. Při porušení tohoto závazku má CK právo od smlouvy odstoupit (§ 2533 OZ). Jestliže změna smlouvy vede ke snížení ceny zájezdu, je CK povinna buď snížit doplatek celkové ceny zájezdu, pokud nebyl zákazníkem dosud uhrazen, nebo vrátit rozdíl v ceně zájezdu v případě, že zákazník již uhradil celkovou cenu zájezdu.

c) Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou smlouvy a ve lhůtě určené v návrhu na její změnu od smlouvy odstoupí, má právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy poskytla náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, může-li CK takový zájezd nabídnout. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena zájezdu nižší než již uskutečněné platby dle předchozí smlouvy, je CK povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Nedojde-li k uzavření nové smlouvy, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit CK odstupné.

10.3. **Změny v průběhu zájezdu**

a) CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je cestovní kancelář povinna:

   a. zabezpečit náhradní program a služby v kvalitě a rozsahu pokud možno shodné nebo blížící se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu,
   b. vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění,
   c. poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě.

   V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování v jiném hotelu či na jiné lodi stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči cestovní kanceláři vyloučeny.

b) CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, náhlé zavedení vízové povinnosti,

neštěstí a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu. V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy. Pořadatelé plaveb si vyhrazují právo změnit trasu plavby, případně plavbu zrušit. Důvodem takového kroku mohou být povětrnostní či bezpečnostní podmínky, aktuální politická situace, epidemie nebo jiné neočekávané události spadající do kategorie vis maior, neboli vyšší moci. Nachází-li se loď na moři, má absolutní právo rozhodování kapitán daného plavidla. CK nemá na takové změny a rozhodnutí žádný vliv a nepřebírá proto za tyto změny žádnou odpovědnost. V takových případech zákazníkům nevzniká nárok na odškodnění za plavbu nebo její část.

c) CK neručí za případné zpoždění ani za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění, a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, stávek či vyšší moci, příp. z důvodu přetížení komunikací, vzdušných koridorů nebo hraničních přechodů. Cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě takového zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na úhradu škody.

d) V případě, že bude na základě překnihování hotelu nutné ubytovat zákazníka v jiném hotelu, uskuteční se ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie. Překnihování může být i na část pobytu. Další nároky vůči CK jsou vyloučeny.

10.4. U zájezdů pořádaných CK jsou první a poslední den určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení pobytu.

10.5. Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet, má CK nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

11. Změny ze strany pořadatele plavby

11.1. Pokud je to z technických nebo provozních důvodů nebo z důvodu bezpečnosti lodi nutné, je třeba vzít na vědomí, že lodní společnost (dále jen pořadatel plavby) má právo nahradit plánovanou loď jinou lodí, která má obdobné parametry.

11.2. Pořadatel plavby a stejně tak kapitán lodi mají právo změnit trasu plavby z důvodů nepředvídatelných a nekontrolovatelných okolností nebo z důvodů bezpečnosti lodi a plavby.

11.3. Kapitán lodi má plná práva postupovat bez pilota, odtahovat ostatní lodě a pomáhat jim za jakýchkoliv okolností, odklonit se od normální trasy, vplout do jakéhokoli přístavu a přepravit zákazníka a jeho zavazadla na jinou loď v průběhu cesty.

11.4. Zákazník podléhá disciplinární pravomoci kapitána lodi s ohledem na bezpečnost lodi a bezpečnost plavby. Pokud není podle kapitánova názoru zákazník schopen z jakéhokoli důvodu pokračovat v cestě, nebo ohrožuje zdraví a bezpečnost lodi, její posádky nebo dalších zákazníků, anebo pokud chování zákazníka ohrožuje požitek z plavby ostatních zákazníků, má kapitán lodi výhradní pravomoc, v závislosti na jednotlivých případech:

a) zabránit zákazníkovi nastoupit na loď,
b) vylodit zákazníka v kterémkoliv přístavu během cesty,
c) zabránit zákazníkovi vystoupit na pevninu během cesty,
d) odmítnout zákazníkovi přístup do určitých částí lodi nebo zakázat zákazníkovi účastnit se určitých činností na lodi.

Podobná opatření mohou být automaticky uskutečněna v mezích pravomocí stanovených zákonem nebo smlouvou, leteckými přepravci nebo jinými poskytovateli služeb, a lodní společnost nebude s ohledem na takovéto případy nijak odpovědná.

11.5. Pořadatel plavby a kapitán lodi mají výhradní právo vykonat jakékoli nařízení, které vydá vláda nebo orgán jakéhokoli státu, nebo které budou vydány subjekty, které jednají nebo deklarují, že jednají jménem a se svolením vlády nebo orgánu státu, nebo které budou vydány jakýmikoli jinými subjekty, které na základě pojištění lodi proti riziku války mají právo takováto nařízení nebo instrukce vydávat. Žádná opatření nebo vynechání provedená

pořadatelem plavby nebo kapitánem lodi při výkonu těchto nařízení nebo instrukcí, nebo v důsledku takovýchto nařízení nebo instrukcí, nebudou považována za neplnění smlouvy. Vylodění zákazníků a zavazadel v souladu s takovými nařízeními nebo instrukcemi zbavuje pořadatele plavby jakékoli odpovědnosti za pokračování v cestě nebo za dopravu zákazníků zpět do jejich země.

11.6. Pořadatel plavby má právo zadržet zavazadla nebo další majetek zákazníků a použít jej jako zástavu za zaplacení jakýchkoli dlužných částek ze strany zákazníka za zboží a služby pořízené na lodi.

11.7. Pořadatel plavby má právo přidělit zákazníkovi jinou kajutu, než která mu byla původně přidělena za předpokladu, že bude stejné kategorie.

12. Odstoupení od smlouvy, stornopodmínky, odstupné a poplatky za změny

12.1. CK je oprávněna před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb, kromě jiných důvodů uvedených v těchto VSP, od smlouvy odstoupit z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu zrušení jednotlivých služeb nebo poruší-li zákazník svou povinnost vyplývající ze smlouvy. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy doručí CK zákazníkovi. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

12.2. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb:

a) bez uvedení důvodu,
b) jestliže nedojde k uzavření nové smlouvy dle ustanovení článku 10, bodu 10.2 těchto VSP,
c) z důvodů porušení povinností CK vyplývajících ze smlouvy.

Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník doručí na prodejní místo, kde zájezd nebo jednotlivé služby zakoupil. V oznámení zákazník musí uvést jméno, příjmení, adresu, číslo zájezdu/rezervace. Odstoupení od smlouvy může zákazník rovněž sepsat v prodejním místě, kde zájezd nebo jednotlivé služby zakoupil. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno CK, v tento den nastávají účinky odstoupení.

12.3. Den účinku odstoupení od smlouvy nastává:

a) dnem přijetí oznámení o odstoupení od smlouvy odeslaného doporučenou poštovní zásilkou,
b) dnem potvrzení přijetí oznámení odstoupení od smlouvy při osobním převzetí,
c) dnem potvrzení přijetí oznámení o odstoupení od smlouvy odeslaného emailem.

12.4. Odstoupí-li zákazník od smlouvy a důvodem odstoupení není porušení povinností CK stanovené smlouvou nebo OZ, nebo odstoupí-li CK od smlouvy z důvodu porušení povinností zákazníkem, stanovené smlouvou a VSP, je zákazník povinen zaplatit CK odstupné ve výši stanovené v odstavci 12.5. tohoto článku a CK je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy.

12.5. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, je povinen uhradit CK následující odstupné (stornopoplatky):

a) nejméně 2.700,- Kč za osobu od uzavření smlouvy do 181. dne před zahájením zájezdu,
b) nejméně 15% z celkové ceny zájezdu od 180. dne do 121. dne před zahájením zájezdu,
c) nejméně 30% z celkové ceny zájezdu od 120. dne do 61. dne před zahájením zájezdu,
d) nejméně 50% z celkové ceny zájezdu od 60. dne do 46. dne před zahájením zájezdu,
e) nejméně 60% z celkové ceny zájezdu od 45. dne do 31. dne před zahájením zájezdu,
f) nejméně 75% z celkové ceny zájezdu od 30. dne do 21. dne před zahájením zájezdu,
g) nejméně 90% z celkové ceny zájezdu od 20. dne do 16. dne před zahájením zájezdu,
h) 100% z celkové ceny zájezdu od 15. dne před zahájením zájezdu a zruší-li zákazník zájezd v den zahájení zájezdu, nedostaví se k odjezdu nebo odjezd zmešká.

Pokud zákazník z jakéhokoliv důvodu přeruší zájezd po jeho započetí, nemá právo na žádnou náhradu a musí zaplatit plnou cenu.

Zákazník je vždy povinen minimálně uhradit skutečně vzniklé náklady, tedy k výše uvedenému odstupnému mohou být připočítány skutečné náklady účtované leteckou společností při zrušení letenky, náklady účtované jiným dopravcem při zrušení takové dopravní ceniny a příp. další náklady účtované dodavateli služeb v případě jejich zrušení z důvodu odstoupení od smlouvy dle odstavce 12.4. tohoto článku VSP v případech a výši uvedené ve smlouvě.

12.6. Celkovou cenou zájezdu se rozumí konečná prodejní cena včetně všech zákazníkem zakoupených fakultativních i dalších služeb.

12.7. CK má právo odečíst odstupné (stornopoplatek) od složené zálohy nebo zaplacené ceny. V případě, že odstupné je vyšší než zaplacená záloha, je zákazník povinen rozdíl uhradit nejpozději do 10 dnů od vyúčtování.

12.8. Pro výpočet odstupného platí den, kdy nastaly účinky odstoupení.

12.9. CK může před nástupem cesty odstoupit s okamžitou platností od smlouvy nebo po započetí cesty smlouvu vypovědět v těchto případech:

a) neprodleně, když cestující vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu. Cestujícímu v takovém případě nevzniká nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány a dále je zákazník povinen uhradit CK náklady spojené se zpáteční dopravou. V případě závažného porušení právních předpisů ČR nebo navštíveného státu účastníkem zájezdu je průvodce zájezdu či delegát oprávněn takového účastníka ze zájezdu vykázat bez nároku na náhradu nevyužitých služeb,

b) nejpozději 7 dnů před termínem zájezdu při nedostatečné obsazenosti zájezdu. Zákazník je o tom neprodleně informován a CK mu nabídne jiný zájezd,

c) nejpozději 7 dnů před termínem zahájení zájezdu, jestliže uskutečnění zájezdu je pro CK ekonomicky neúnosné, protože náklady vynaložené na uskutečnění cesty výrazně překračují náklady plánované. Zákazník je o tom neprodleně informován a CK mu nabídne jiný zájezd,

d) bez stanovení lhůty – okamžitě v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb.

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

12.11. V případě storna jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji nebo kajutě na lodi musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj nebo kajutu.

12.12. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu či odletu na příslušný zájezd, pobyt, apod.

12.13. Nenastoupí-li zákazník na zájezd, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnosti zákazníka dle článku 8, odstavce 8.2,, hradí 100% předem stanovené celkové ceny.

13. Poplatky za změny smluvních podmínek na základě přání zákazníka

CK na individuální přání zákazníka, je-li to podle okolností možné, provádí změny podmínek sjednaných v cestovní smlouvě, např. změnu jména cestujícího a jiných osobních údajů nebo změnu ubytovací kapacity. Provedení takových změn do 60 dnů před plánovaným termínem odjezdu podléhá zaplacení poplatku ve výši 1000,- Kč za osobu a změnu. V případě pozdější změny je tato změna považována za odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka a zákazník je povinen uhradit stornopoplatky podle článku 12 těchto VSP.

Pokud skutečné účelně vynaložené náklady, ke kterým došlo změnou podmínek sjednaných ve smlouvě, budou vyšší než výše uvedené poplatky, je zákazník povinen uhradit i tento rozdíl.

14. Fakultativní výlety

14.1. Výlety nejsou součástí zájezdu uvedeného v této smlouvě, a to i v případě, že jsou inzerovány v katalozích. Výlety v zahraničí podléhají všeobecným smluvním podmínkám

místních provozovatelů, kteří poskytují příslušné služby, a jejich příslušným místním zákonům a předpisům.

14.2. Český delegát nebo průvodce na lodi není oprávněn zajišťovat prohlídky v navštívených přístavech.

14.3. Ceny a programy výletů publikovaných v katalogu či na internetu mají čistě informativní charakter a mohou podléhat změnám. Časy a programy výletů mohou podléhat změnám jak v souvislosti s vnějšími okolnostmi (jako např. povětrnostní podmínky, stávky, zpoždění dopravy, apod.), tak změnám v souvislosti s provozními potřebami poskytovatelů služeb.

14.4. V případě zrušení výletu z technických důvodů, z důvodů vyšší moci nebo nedostatku minimálního počtu účastníků pořadatel plavby pasažéry odškodní v hodnotě, která je poskytnuta místním provozovatelem.

14.5. Pokud není stanoveno jinak, výlety nejsou specificky uzpůsobeny tělesně postiženým osobám.

14.6. Pro určité typy výletů mohou být aplikovány speciální podmínky, náležitosti nebo nařízení (např. použití dopravního prostředku řízeného pasažérem samotným).

15. Lékařské ošetření na lodi

15.1. Lékař na lodi je k dispozici pasažérům jako samostatný odborník, a tedy ne jako zaměstnanec CK nebo pořadatele plavby. Podstoupení péče a využití služeb lodního lékaře je dobrovolné a zákazník musí zaplatit příslušné poplatky.

15.2. Rozhodnutí lodního lékaře vztahující se na způsobilost zákazníka absolvovat plavbu na lodi nebo v ní pokračovat jsou závazná a bezesporná a není proti nim odvolání.

16. Úschova cenností

Na palubě lodi je zákazníkům k dispozici trezor. CK ani pořadatel plavby nemají žádnou odpovědnost za hotovost, dokumenty, cenné papíry, klenoty a jiné hodnotné předměty, které nejsou uschovány v trezoru.

17. Reklamace

17.1. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve smlouvě s CK, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Způsob uplatnění reklamace, postup vyřizování reklamace, jakož i rozhodnutí o reklamaci blíže upravuje reklamační řád CK, který je zákazníkům k dispozici v provozovně CK a na webových stránkách společnosti.

17.2. Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných CK (reklamace) musí být učiněno vážně, určitě a srozumitelně.

17.3. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu poté, co se o výskytu takové vady dozví, nejlépe již přímo v místě poskytované služby u průvodce CK nebo zástupce pořadatele plavby nebo zástupce dodavatele služby, aby mohla být sjednána náprava. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamace. Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se eventuálním škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je tedy zejména povinen veškeré svoje výhrady bez zbytečného odkladu sdělit v místě vzniku průvodci CK, zástupci pořadatele plavby nebo zástupci dodavatele jednotlivé služby, aby mohla být náprava uskutečněna včas na místě. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepíší průvodce CK, zástupce pořadatele plavby nebo dodavatel služby se zákazníkem reklamační protokol. Uplatnění reklamace může zákazník provést buď ústně do protokolu nebo písemně a je povinen poskytnout součinnost při jejím uplatnění a vyřízení.

17.4. Práva z odpovědnosti za vady služeb, jež byly sjednány ve smlouvě (reklamaci), má zákazník právo uplatnit v provozovně CK a bylo-li uzavření smlouvy zprostředkováno třetí osobou, také u této třetí osoby. Prodávající vydá písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník

požaduje a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

17.5. Pokud zákazník neuplatní práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě smlouvy nejpozději ve lhůtě do 1 měsíce od skončení zájezdu, nemůže mu již být právo na slevu z ceny přiznáno.

17.6. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace.

17.7. CK neručí za úroveň služeb a akcí, které netvoří součást zájezdu, které si zákazník objedná na místě a jejichž organizátorem není CK.

17.8. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK či jiného CK pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům/poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

17.9. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK (vis maior – vyšší moc) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

17.10. CK nemá povinnost hradit zákazníkovi škodu vzniklou nesplněním smlouvy, prokáže-li, že jí ve splnění smluvní povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli.

17.11. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě reklamuje zákazník primárně přímo u dopravce.

18. Cestovní pojištění zákazníka

18.1. Součástí zájezdů a služeb cestovního ruchu CK není pojištění léčebných výloh zákazníka pro cesty a pobyt v zahraničí ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy.

18.2. Zákazník má možnost uzavřít pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy prostřednictvím CK a ta na vyžádání zákazníka takovéto pojištění při uzavírání smlouvy zprostředkuje. CK doporučuje zákazníkům uzavření takového pojištění.

18.3. Pokud zákazník nevyužije možnosti uzavřít pojištění pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady s odstoupením od smlouvy prostřednictvím CK nebo pokud zákazník nebude ani individuálně pojištěn pro uvedené případy, bere na vědomí, že nese sám plnou odpovědnost, náklady a rizika s tím související. CK důrazně upozorňuje na nutnost uzavřít minimálně pojištění léčebných výloh v zahraničí u některé z cestovních pojišťoven.

18.4. Pokud CK zprostředkuje uzavření pojištění, pojistná smlouva vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou. Při stornu zájezdu a odstoupení od smlouvy se pojistné nevrací. CK v případě pojistné události nepřísluší posuzovat existenci, příp. výši nároků vyplývajících z pojistného vztahu. V případě pojistných událostí CK poskytne potřebnou součinnost, nehradí však poplatky za lékařské ošetření apod., příslušné náklady hradí pojišťovna.

19. Pojištění CK pro případ úpadku

CK je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb..CK uzavřela s pojišťovnou ERV pojišťovna, a.s. pojištění, na jehož základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodů svého úpadku:

a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil,
c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

CK je povinna předat zákazníkovi současně se smlouvou nebo potvrzením o zájezdu doklad o pojištění vystavený pojistitelem (pojišťovnou). Tento doklad je platný pouze ve spojení s

potvrzením o úhradě ceny zájezdu nebo zálohy. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti CK v důsledku neplnění smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla. V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu vč. nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti CK v důsledku neplnění smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

20. Zpracování osobních údajů

20.1. V případě cestovního pojištění: osobní údaje zákazníka a spolucestujících osob (dále jen osobní údaje) v rozsahu jméno, příjmení, adresa, rodné číslo/datum narození jsou zpracovány pro pojišťovnu, u které se sjednává pojištění ve smyslu § 4 zákona č. 37/2004 Sb. o pojistné smlouvě.

20.2. Pro služby CK:

a) Osobní údaje zákazníka, jakož i spolucestujících osob v rozsahu titul, jméno, příjmení, datum narození, státní příslušnost, bydliště, telefon, elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou jinou kontaktní adresu, dále číslo pasu, datum a místo jeho vystavení, datum jeho platnosti, vydávající země a pohlaví (dále jen osobní údaje) uvedené ve smlouvě jsou podmínkou pro splnění závazků CK vyplývajících ze smlouvy. Budou zpracovány CK, resp. jí pověřenými zpracovateli v souladu se zákonem č.101/2000 Sb. v účinném znění po dobu potřebnou ke splnění zákonných povinností CK.

b) Osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení a adresa (vč. elektronické) budou dále použity pro zasílání obchodních nabídek CK, případně dalších správců v souladu se zákonem č. 480/2004 Sb., dokud s tím subjekt údajů nevysloví nesouhlas písemnou formou.

c) Pro účely dalších marketingových opatření, věrnostních bonusů atp. může zákazník ve smlouvě vyslovit souhlas se zpracováním osobních údajů v rozsahu uvedeném ve smlouvě na dobu neurčitou do odvolání a místopřísežně prohlašuje, že je zmocněn takový souhlas vyslovit i pro osobní údaje spolucestujících osob. V případě, že zákazník s tímto zpracováním osobních údajů nesouhlasí, nepřipojí k němu svůj podpis. Platnost smlouvy tím zůstává nedotčena. Zákazník bere na vědomí, že při neudělení souhlasu se zpracováním osobních dat za účelem marketingu pozbývá práva na bonusy pro stálé zákazníky v budoucích nabídkách (je-li poskytování bonusů vázáno na zpracování osobních údajů). Zákazník je oprávněn kdykoliv souhlas se zpracováním osobních dat nad zákonem stanovené účely odvolat s výše uvedenými důsledky.

d) Poskytnuté osobní údaje zákazníka v uvedeném rozsahu budou zpracovány CK i zpracovatelem automatizovaně i manuálně, v elektronické i tištěné formě. Poskytnuté osobní údaje zákazníka mohou být zpřístupněny zaměstnancům CK, pověřenému zpracovateli a dále těm, kteří jsou oprávněni služby cestovního ruchu poskytovat nebo nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované CK (v EU i zemích mimo EU), a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka těm, jež jsou oprávněni šířit jménem CK obchodní sdělení dle zákona č.480/2004 Sb. v účinném znění.

e) Při zpracování osobních údajů zákazníka je CK povinna dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.

f) Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat kdykoliv písemnou formou odvolat. V případě zpracovávání, shromažďování a využití podrobností o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka má zákazník právo odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zaslání každé jednotlivé zprávy i

způsobem uvedeným v obdrženém obchodním sdělení CK dle zákona č.480/2004 v účinném znění.

g) Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle § 21 zákona 101/2000 Sb. v účinném znění.

21. Závěrečná ustanovení

21.1. Platnost těchto podmínek se vztahuje na služby poskytované CK jen tehdy, není-li CK stanoven, či předem sjednán rozsah vzájemných práv a povinností jinak, a to vždy písemnou formou.

21.2. Zákazníci potvrzují podpisem smluv, že jsou jim VSP známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalozích, letácích, webových stránkách CK o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku, event. zveřejnění a CK si vyhrazuje právo jejich změny do doby uzavření smlouvy se zákazníkem.

21.3. Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze smlouvy podle článku 5 těchto VSP nebo v souvislosti s takovou smlouvou, je právo ČR, kterým se řídí i tato smlouva.

21.4. Tyto VSP vstupují v platnost a účinnost dnem nabytí účinnosti zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, tedy dnem 1. 1. 2014.