

Všeobecné obchodní podmínky Čezproka s.r.o.,

Čezproka– cestovní kancelář se sídlem Bělehradská 23, 120 00 Praha 2, IČO: 60471549, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C. vložka 25961 (dále jen CK) zajišťuje a poskytuje služby cestovní kanceláře. Všeobecné smluvní podmínky Čezproka tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK.

1. Vznik smluvního vztahu

1.1. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká podepsáním písemné Smlouvy o zájezdu zákazníkem na jedné straně a CK nebo obchodním zástupcem (prodejcem), jednajícím na základě a v mezích uzavřené obchodní smlouvy a udělené plné moci, na straně druhé; vstupuje v platnost úhradou zálohy nebo ceny zájezdu na účet CK.

1.2. Předáním vyplněné a podepsané Smlouvy o zájezdu CK zákazník stvrzuje, že Podmínky uznává a souhlasí s nimi. Zákazník potvrzuje podpisem smlouvy, že mu jsou Podmínky známy, rozumí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímá

1.3. Rozsah služeb je sjednán dle katalogu nebo dodatečných nabídek a těchto Podmínek a je uveden ve Smlouvě o zájezdu. Pokud se údaje na smlouvě o zájezdu a v katalogu odlišují, platí údaje uvedené na smlouvě o zájezdu.

1.4. Smlouva o zájezdu musí být uzavřena písemnou formou, za kterou je považováno doručení podepsané smlouvy o zájezdu do CK osobně či poštou; v případě doručení faxem, e-mailem či jinými elektronickými prostředky je třeba (pokud elektronická pošta nebyla opatřena elektronickým podpisem) následně podepsanou smlouvu v písemné podobě zaslat CK poštou.

2. Ceny zájezdů

2.1.1. Ceny zájezdů zahrnují služby uvedené ve smlouvě o zájezdu.

2.2.1. CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, pokud oznámení o zvýšení ceny odešle zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu.

2.2.2. Cenu zájezdu podle předchozí věty lze zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení ceny za dopravu, včetně cen pohonných hmot, nebo/i plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu (např. letištních poplatků), nebo/i směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %. Pro tento případ se stanovuje přesný výpočet zvýšení ceny tak, že zvýšení ceny zájezdu bude provedeno o částku odpovídající procentu navýšení poměru hodnoty původně stanovené ceny oproti ceně nové, již došlo k navýšení ceny za dopravu, včetně cen pohonných hmot, nebo/i plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu (např. letištních a přístavních poplatků), nebo/i směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %.

2.3.1. Zákazník má právo od smlouvy odstoupit, pokud nesouhlasí se změnou ceny zájezdu, aniž by byl povinen platit odstupné; musí však tak učinit písemně nejpozději do 5 dnů od obdržení oznámení o zvýšení ceny (viz také bod 5.) Pokud ve stanovené lhůtě od smlouvy neodstoupí, je povinen do 5 dnů od účinnosti oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit CK rozdíl v ceně zájezdu. Při porušení

závazku úhrady navýšené ceny zájezdu ze strany zákazníka má CK právo od smlouvy o zájezdu odstoupit, tím není dotčeno právo CK na náhradu škody.

2.4.1. O rozhodnutí CK o změně ceny zájezdu nebo příplatku musí být zákazník neprodleně informován.

3. Platební podmínky

3.1.1. CK má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím.

3.1.2. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CK vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti na pobočce či v sídle CK.

3.1.3. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady zákazníkem má CK právo od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit odstupné dle bodu 6.1.1., čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody.

3.2.1. Cestovní kancelář je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 50% z celkové ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb).

3.2.2. V případě slevových programů cestovní kanceláře je výše zálohy v procentech stanovena dle podmínek uvedených zejména v katalogích a v jiných nabídkových materiálech cestovní kanceláře. Tato záloha je splatná při podpisu smlouvy o zájezdu.

3.3.1. Celková cena zájezdu musí být uhrazena v době platnosti rezervace. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (odstupné dle bodu 6.3.1.) jsou splatné ihned. Slevy v cenách zájezdů nelze uplatňovat dodatečně.

3.4.1. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb při včasném zaplacení cen zájezdu v celé sjednané výši.

4. Práva a povinnosti zákazníka

4.1. K základním právům zákazníka patří:

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

b) právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, nebo nebyly zákazníkovi sděleny jinak,

c) právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny,

d) právo před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy o zájezdu za podmínek uvedených v článku 6,

e) právo písemně oznámit CK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou o zájezdu a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu (dále jen „překnihování“). Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a poplatků spojených s překnihováním dle bodů 6.9.1. – 6.9.6. a to vše před zahájením zájezdu,

f) právo na reklamaci v souladu s článkem 7,

g) právo na ochranu osobních údajů, které uvádí ve smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech,

h) právo obdržet spolu se smlouvou o zájezdu doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

4.2. K základním povinnostem zákazníka patří:

a) poskytnout cestovní kanceláři součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě a předložit doklady cestovní kanceláři požadované pro zajištění zájezdu,

b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod, dohled a potřebnou zdravotní péči u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,

c) zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem 2 a 3,

d) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady, řádně si je překontrolovat,

e) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je vyžadováno),

f) dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země, do které cestuje, dodržování platné legislativy země pobytu a respektování odlišné skladby obyvatelstva a jiných kulturních zvyklostí. Zákazník je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu zájezdu. CK nenesе žádnou odpovědnost za následky, které zákazník způsobil vlastní nezodpovědností. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník,

g) zaplatit dle uzavřené smlouvy o zájezdu cenu zájezdu a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce CK,

h) veškeré závady a odchylky od sjednaných služeb reklamovat bezodkladně po jejich zjištění u poskytovatele služby (eventuálně u zástupce CK) a poskytnout součinnost nezbytnou k jejich odstranění, pro průkaznost doporučujeme oznámení provést písemnou formou,

i) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu či ohrozit nebo poškodit jméno CK a/nebo jeho zástupce, dodržovat pravidla slušného chování a hygieny,

j) uhradit škodu, kterou způsobil např. v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby, zajištěné dle smlouvy o zájezdu.

5. Změny služeb a jejich právní důsledky, rušení zájezdu

5.1.1. Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, CK provede odpovídající změny programu, trasy nebo ceny (nadále Podstatná změna) nebo zájezd zruší.

5.1.2. Podstatnou změnu je CK povinna oznámit zákazníkovi jako změnu smlouvy bez zbytečného odkladu.

5.1.3. Pokud zákazník do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí, má se za to, že se změnou souhlasí.

5.1.4. Jestliže změna smlouvy vede i ke zvýšení ceny služeb, je zákazník povinen uhradit CK rozdíl v ceně do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazníka má CK právo od smlouvy odstoupit, v takovém případě zákazník odstupné neplatí (viz bod 6.1.1). Tím není dotčeno právo CK na náhradu škody.

5.2.1. CK neodpovídá za nesplnění svých závazků a povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno zákazníkem či třetí osobou, která není spojená s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možno předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kanceláři požadovat.

5.3.1. Jestliže po zahájení zájezdu nebo v průběhu čerpání služeb cestovního ruchu, které jsou předmětem smluvního vztahu se zákazníkem, CK neposkytne služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, nebo zjistí, že všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu smlouvou zavázala, je CK povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat příp., aby zákazník mohl služby čerpat, zejména je povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu.

5.3.2. Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit ani prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě nebo zákazník toto náhradní řešení nepřijme, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

5.3.3. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je CK povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování.

5.3.4. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle smlouvy, je CK povinna - v případě, že doprava je uskutečněna za nižší náklady, vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně, - v případě, že doprava je uskutečněna za vyšší náklady, rozdíl v ceně uhradit z vlastních prostředků.

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

6. Odstoupení od smlouvy, odstupné

6.1.1. Zákazník má před zahájením zájezdu právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy za zájezd bez účtování jakéhokoliv odstupného pokud nepřijme návrh CK na změnu smlouvy o zájezdu nebo pokud CK poruší své povinnosti stanovené smlouvou o zájezdu nebo zákonem.

6.2.1. Doporučujeme, aby oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník sepsal formou záznamu v prodejním místě, kde služby zakoupil nebo na toto prodejní místo zaslal doporučenou poštou případně jiným prokazatelným způsobem.

6.2.2. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem prokazatelného doručení odstoupení CK, a to zejména dnem sepsání záznamu případně dnem doručení písemného oznámení na prodejní místo, kde si zákazník službu zakoupil, nebo na pražskou provozovnu CK.

6.2.3. Pro účely uplatnění pojistné události vyplývající z pojištění nákladů souvisejících se zrušením cesty je nutno v případě, že se klient nedostaví na letiště, prokazatelně doručit odstoupení od smlouvy CK nejpozději v den plánovaného odletu resp. odjezdu.

6.3.1. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CK stanovených smlouvou nebo odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK odstupné z celkové ceny ve výši - do 60. dne před začátkem zájezdu - 500 Kč za osobu, případně skutečně vzniklé náklady (např. zakoupené letenky) - od 59. dne do 30. dne před začátkem zájezdu skutečně vzniklé náklady, nejméně však 20 % z předem stanovené ceny - od 29. dne do 21. dne před začátkem zájezdu skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50 % z předem stanovené ceny - od 20. dne do 15. dne před začátkem zájezdu skutečně vzniklé náklady, nejméně však 70 % z předem stanovené ceny - od 14. dne do 7. dne před začátkem zájezdu skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80 % z předem stanovené ceny - od 6. dne do 4. dne před začátkem zájezdu skutečně vzniklé náklady, nejméně však 90 % z předem stanovené ceny - od 3. dne před začátkem zájezdu a dále v případech, kdy zákazník nenastoupí na zájezd, zruší zájezd v den zahájení, nedostaví se k zahájení zájezdu, nebo jej zmešká, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle bodu 4. 2 písm. d) a e), skutečně vzniklé náklady, nejméně však 100 % z předem stanovené ceny zájezdu.

6.3.2. Pokud jsou na přání zákazníka po rezervaci zájezdu prováděny změny ohledně termínu zájezdu, ubytování, způsobu dopravy nebo změny osoby, bude si CK účtovat poplatek za změnu ve výši skutečně vzniklých nákladů nejméně však 500 Kč. Změny rezervace budou prováděny pouze tehdy, pokud jejich provedení bude ještě možné.

6.4.1. CK má právo jednostranně započíst odstupné se vzájemnou pohledávkou zákazníka na vrácení zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu.

6.5.1. CK může odstoupit od smlouvy o zájezdu v těchto případech:

a) Z důvodu chování zákazníka proti dobrým mravům. Pokud CK odstoupí od smlouvy z důvodu, že se zákazník chová proti dobrým mravům např. tím, že ohrožuje život a zdraví své, případně ostatních zákazníků či pracovníků cestovní kanceláře, hrubým způsobem vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, pak zákazník nemá nárok na vrácení aliquotní části ceny služeb, které nebyly čerpány, a dále je povinen uhradit CK veškeré náklady navíc, které CK vznikly (např. náklady spojené se zpáteční dopravou) a případnou škodu.

b) Do 21 dnů před zahájením zájezdu při nesplnění minimálního počtu osob, uvedeného v katalogu nebo v dodatečných podmínkách (zrušení zájezdu). Zákazník bude obratem informován a bude mu nabídnuta nová smlouva o zájezdu.

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

služeb. V případě přerušení cesty z důvodů vyšší moci je CK povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět.

6.6.1. Celkovou cenou se rozumí cena zájezdu, tj. souhrn základní ceny, povinných příplatků a zákazníkem zakoupených fakultativních služeb, a u jednotlivých služeb prodejní cena.

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

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

6.9.1. Před zahájením zájezdu může zákazník písemně do 7. dne před zahájením zájezdu (odletem) oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Od 6. dne přede dnem zahájení zájezdu se zákazníkem požadovaná změna knihování považuje za odstoupení zákazníka od smlouvy a zákazník je v tomto případě povinen uhradit odstupné dle článku 6.

6.9.2. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem.

6.9.3. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu, a že splní podmínky účasti na zájezdu.

6.9.4. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů s překnihováním spojených ve výši 500,- Kč za osobu.

6.9.5. Nový zákazník je povinen uhradit v souladu se smlouvou o zájezdu a právními předpisy i případný doplatek rozdílu v ceně dopravy, pokud se v době od uzavření původní smlouvy o zájezdu zvýšila.

6.9.6. Nový zákazník bere na vědomí, že v případě změny osoby, jež dle smlouvy využívala speciální nabídku např. „dítě zdarma“ nebo „3. dospělá osoba zdarma“ po termínu, do kterého bylo možno speciální nabídku uzavřít, není již možné tuto výhodu převést na nového zákazníka. Tato speciální nabídka je po uplynutí stanovené doby vázána na konkrétní osoby uvedené ve smlouvě, jimž byly výhody poskytnuty a výhody z ní plynoucí jsou po uplynutí stanovené doby nepřevoditelné na jiné osoby, tzn., že nový zákazník vstupující do práv ze smlouvy o zájezdu je v tomto případě povinen doplatit před zahájením zájezdu cenu zájezdu a stanovený poplatek za překnihování.

6.10.1. Zákazníkem požadovaná změna termínu odjezdu, destinace, hotelu, místa odletu a příletu je vždy posuzována jako odstoupení od smlouvy a uzavření smlouvy nové. Nová smlouva o zájezdu, bude uzavřena dle aktuální nabídky platné v době jejího uzavření.

6.11.1. Pokud zákazník neobdrží pokyny na cestu 7 dní před začátkem zájezdu, zavazuje se kontaktovat prodejní kancelář. V opačném případě se má za to, že zákazník podrobné pokyny k zájezdu obdržel.

7. Reklamační řád

7.1.1. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší, než bylo sjednáno ve smlouvě o zájezdu, jejíž nedílnou součástí jsou tyto všeobecné podmínky, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci.

7.2.1. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava. Pokud právní předpisy nestanoví jinak, musí být reklamáce uplatněna nejpozději do 1 měsíce po skončení zájezdu.

7.2.2. Pokud je to technicky možné, musí zákazník uplatnit svou reklamaci u průvodce zájezdu případně u poskytovatele služby (např. ubytovacího zařízení).

7.2.3. Pokud zákazník vlastním zaviněním opomene vadu nahlásit, nárok na nápravu nevznikne.

7.3.1. CK je povinna přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamáce možné s ohledem na sortiment poskytovaných služeb, případně v místě poskytované služby u průvodce nebo jiného cestovní kancelářské pověřeného pracovníka.

7.3.2. CK je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamáce případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamáce. Zákazníkovi doporučujeme při uplatňování reklamáce prokázat zakoupení služby, která je předmětem reklamáce (stejnopisem smlouvy o zájezdu, dokladem o úhradě zájezdu či doplňkové služby, apod.).

7.3.3. Uplatní-li zákazník na místě v průběhu čerpání služeb právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již poskytnuty byly, je průvodce zájezdu, vedoucí provozovny poskytující služby nebo jiný CK pověřený pracovník povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří dnů.

7.3.4. Vyřízení reklamáce musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od prokazatelného uplatnění reklamáce zákazníkem, pokud není dohodnuta lhůta jiná.

7.4.1. Doporučujeme zákazníkovi, aby si svou písemnou reklamaci vad služeb nechal potvrdit od průvodce CK případně od dodavatele služeb na místě. Výrazně to urychlí a usnadní vyřizování reklamáce po návratu ze zájezdu.

7.5.1. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamáce, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod. Umožňuje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se oprávněný pracovník přesvědčil o oprávněnosti reklamáce.

7.6.1. V případech, kdy je reklamáce posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamáce v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby.

7.6.2. Jinak CK poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.

7.6.3. Tím není dotčeno právo zákazníka v případech stanovených v právních předpisech či v případech výslovně sjednaných s CK od smlouvy odstoupit.

8. Omezení odpovědnosti CK

8.1.1. CK nenesie žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí pořádaných jinými subjekty.

8.1.2. Za předmět reklamace se taktéž nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyloučeny, pokud odpovědnost CK není v těchto případech dána ze zákona.

8.1.3. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK (vis maior) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelářské zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

8.1.4. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

8.2.1. Smluvní ručení ze strany CK je omezeno na trojnásobek ceny zájezdu, pokud se v daném případě nejedná o újmu na těle nebo pokud škoda nebyla způsobena úmyslně nebo v důsledku hrubé nedbalosti. Totéž platí, pokud CK nese odpovědnost za škodu vzniklou cestujícím kvůli zavinění některého z poskytovatelů služeb.

8.3.1. Omezení odpovědnosti za věcné škody při trestní odpovědnosti, která nespočívá na úmyslu nebo hrubé nedbalosti, je omezeno do výše trojnásobku ceny zájezdu, maximálně však na 4 100,00 EUR na cestujícího a zájezd.

8.4.1. Pokud nejsou služby spojené se zájezdem součástí zájezdu rezervovaného u cestovní kanceláře, nýbrž jsou cestujícím v cílové oblasti rezervovány jeho jménem nebo na jeho účet u třetích osob, nenesie za ně CK žádnou odpovědnost.

9. Povinné smluvní pojištění

9.1.1. CK je pojištěna u Union pojišťovny. Zákazníkovi vznikne právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu 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, nebo

c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

9.2.1. CK předá zákazníkovi současně se smlouvou o zájezdu doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy.

9.2.2. 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.

9.2.3. Zajistí-li si zákazník dopravu včetně 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.

9.2.4. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti CK v důsledku neplnění smlouvy o zájezdu, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

10. Cestovní pojištění zákazníka

10.1. Zákazníkům doporučujeme uzavřít cestovní pojištění prostřednictvím CK, které mimo jiné zahrnuje i pojištění rizik souvisejících se zrušením zájezdů z důvodů stanovených pojišťovnou. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení CK uzavřít jeho prostřednictvím pojištění, není CK povinna nad daný zákonný rámec cokoliv nepojištěnému zákazníkovi při nastalé pojistné události poskytnout a zákazník nese sám veškerá rizika s tím související.

10.2. Pokud pojištění sjednává CK, pojistná smlouva vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou. 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. Všechny náklady hradí pojišťovna.

11. Zpracování osobních údajů zákazníka a spolucestujících

11.1. Zákazník je srozuměn s tím, že cestovní kancelář je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, rodné číslo, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, bankovní spojení, datum narození, bydliště, emailová a doručovací adresa, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

11.2. Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou informace uvedené v čl. 11.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům cestovní kanceláře (zejména hotelům, přepravním společnostem, delegátům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve smlouvě o zájezdu, 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) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země poskytne cestovní kancelář na žádost zákazníka.

11.3. Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.

11.4. Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je cestovní kancelář oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv

námítku, a to buď na adrese cestovní kanceláře nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu pavel@cezproka.cz. V tomto případě nebude cestovní kancelář zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

11.5. Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve smlouvě o zájezdu, ale i jiným prohlášením, s tím, že cestovní kancelář bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů cestovní kanceláře, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.

11.6. Výše uvedená ustanovení čl. 1 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvu o zájezdu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

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

a) Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů může kdykoliv odvolat, a to podáním zaslaným cestovní kanceláři, a to buď na adresu cestovní kanceláře, nebo emailem zaslaným na e-mailovou adresu pavel@cezproka.cz.

b) Požadovat od cestovní kanceláře přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námítky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.

c) Požadovat, aby cestovní kancelář omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud

(i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů;

(ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití;

(iii) cestovní kancelář již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo

(iv) zákazník vznesl námítku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody cestovní kanceláře převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

d) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

e) Získat od cestovní kanceláře kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je cestovní kancelář povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu o nich kopii zpracovávaných osobních údajích:

(i) účel zpracování;

(ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává,

- (iii) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny;
 - (iv) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby;
 - (v) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování;
 - (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu;
 - (vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.
- f) Získat své osobní údaje, které cestovní kancelář zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud
- (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo
 - (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá cestovní kancelář osobní údaje zákazníka jinému správci.

12. Závěrečná ustanovení

12.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost a účinnost dnem 25.5.2018 a nahrazují Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře ze dne 1.1.2014. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost Podmínek a smlouvy o zájezdu, tedy i ty, které jsou zveřejněny v katalogích.

12.2. Podmínky se vztahují na všechny služby poskytované CK.

12.3. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu a ceníku CK o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku katalogu a cestovní kancelář si vyhrazuje právo jejich změny.

Vydáno dne 25.5.2018