


**Smluvní strany: Pořadatel, cestovní kancelář**
**Zastupující prodejce:**
**DCK REKREA OSTRAVA s.r.o.**, Nádražní 40, 702 00 Ostrava 1  
 IČO: 253 791 78, DIČ: CZ 253 791 78, tel.: 596 115 909, 596 122 427  
 fax: 596 112 301, www.rekrea.info, www.e-slovensko.cz

**CESTOVNÍ AGENTURA YVETTA**  
 Riegrova 1828, 258 01 Vlašim  
 IČO: 624 68 952, DIČ CZ  
 Tel: 317 847 132, 725 013 231

Zápis v obchodním rejstříku: Krajský obchodní soud v Ostravě, oddíl C, vložka 16829

<b>Objednavatel:</b>	<b>Základní škola Vorlina, VLAŠIM</b>	Variabilní symbol:	<b>221139</b>
Příjmení, jméno, titul:	Mgr. Jíša Petr, nar. 16.11.1980, U Vorliny 1500, 258 01 Vlašim		
Mobil:	317,843,137	E-mail:	jisa.petr@zsvorlina.cz

**Informace o účastnících zájezdu nebo pobytu:**

Příjmení, jméno, titul:	Adresa:	PSČ:	Datum narození:
1. viz. seznam osob			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			

**Katalogové číslo:** ČR, KARLOVY VARY **Druh pobytu:** Lázně na zkoušku včetně procedur

Země a pobytové místo:	KARLOVY VARY	Stravování v základní ceně:	polopenze
Název ubytování:	VILLA SMETANA	Stravování za příplatek:	
Druh pokoje:	17/2, 1/1	Termín / počet nocí:	16.11.-19.11.2022

**Informace o ceně:**

	Cena za osobu (Kč)	Počet osob	Cena celkem
Dosp. ubytování a stravování v zákl. ceně:	5,484 Kč	34	186,456 Kč
Dosp. Ubytování v 1/1	6,581 Kč	1	6,581 Kč
Dospělá osoba stravování za příplatek:			
Dítě stravování za příplatek:			
Procedury dle programu v ceně			
Pojištění storno pobytu D3S15 pro ČR:			
Cestovní pojištění s připojištěním Covid19 K5S15 Evropa:	120 Kč	34	4,080 Kč

**Celková cena:** **197,117 Kč**
**Doplnění smlouvy o zájezdu:**

	Jsou-li pro účast na zájezdu stanoveny další podmínky, jsou uvedeny v katalogu CK a na webu CK. Jsou-li pro účast na zájezdu stanoveny pasové, vízové a zdravotní požadavky, jsou uvedeny v katalogu CK a na webu CK. Uskutečnění zájezdu je podmíněno naplněním minimálního počtu osob, který činí 14 osob u leteckých zájezdů a 36 osob u autokarových zájezdů. O zrušení zájezdu z důvodu nenaplnění minimálního počtu osob bude zákazník informován nejpozději 20 dní před datem zahájení zájezdu u cest trvajících déle než 6 dní, 7 dní před datem zahájení zájezdu u cest trvajících 2-6 dní, 48 hodin před datem zahájení zájezdu u cest trvajících méně než 2 dny. Kontakt na zástupce pořadatele: DCK Rekrea Ostrava, rekrea@rekrea.info, tel.: 596112301. Kontakty na místní zástupce budou uvedeny v pokynech k zájezdu. Pořadatel má sjednané pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře u Generali Česká pojišťovna a.s., se sídlem Spálená 75/16, Nové Město, 110 00 Praha 1, IČO: 45272956, www.generaliceska.cz. Repatriace ze zahraničí, v případě, že Vám nebyla poskytnuta repatriace, neproděně kontaktujte asistenční centrálu Europ Assistance s.r.o., IČO: 25287851, kontaktní údaje: adresa: Europ Assistance s.r.o., Na Pankráci 1658/121, Nusle, 140 00 Praha 4, telefonní číslo +420 221 586 660, e-mail adresa: operations@europ-assistance.cz. Odstoupil-li zákazník od smlouvy a důvodem odstoupení není porušení povinností ze strany CK, pak je zákazník povinen zaplatit CK odstupné v souladu se Všeobecnými obchodními podmínkami. V souladu s § 2537 odst. 2 Občanského zákoníku je zákazník povinen vytknout vadu na zájezdu bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Zákazník má právo podstoupit smlouvu na jinou osobu s bodem 7.1. Všeobecných obchodních podmínek. Zákazník prohlašuje a svým podpisem stvrzuje, že souhlasí s Všeobecnými obchodními podmínkami cestovní kanceláře DCK Rekrea Ostrava, které převzal jako nedílnou součást této smlouvy, že s nimi seznámil sebe i ostatní cestující a všichni s nimi souhlasí. Stvrzuje, že mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku a formulář dle vyhlášky č.122/2018 Sb., že byl seznámen s charakteristikou zájezdu, obsahem ceny zájezdu, že se v katalogu DCK Rekrea Ostrava nebo na www.rekrea.info seznámil se všemi znaky o ubytovacím místě, poloze, kategorií, stupni vybavenosti, počtem noclehů i s rozsahem stravování. Prohlašuje, že byl informován o pasových a vízových požadavcích pro všechny ve smlouvě uvedené cestující, o lhůtách pro jejich vyřízení a o tom, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt vyžadovány. Zákazník, při objednání volitelného pojištění stvrzuje, že převzal pojistné podmínky, souhlasí s nimi, a že mu byly poskytnuty údaje o pojistiteli a pojistném vztahu. Zákazník prohlašuje, že je oprávněn uzavřít smlouvu o zájezdu i ve prospěch dalších cestujících osob a tyto osoby jej k přihlášení řádně pověří.
<b>Záloha: 0 Kč</b>	
Splatná dne:	
Splatná ve výši:	
Zaplacená dne:	
Zaplacená ve výši:	
<b>Doplatek: 197. 117 Kč</b>	
Splatný dne:	
Splatný ve výši:	
Zaplacený dne:	
Zaplacen ve výši:	

Seznámil(a) jsem se s Informacemi o zpracování osobních údajů (dostupné také na www.rekrea.info)

**ANO NE**

Místo:	Datum:	Podpis zákazníka:
<b>ve Vlašimi</b>	<b>10/10/2022</b>	

 Podpis a razítko  
 DCK REKREA Ostrava, s. r. o.:

 Podpis a razítko  
 zastupujícího prodejce


# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY CK PRO PRODEJ ZÁJEZDŮ A PRO ZPROSTŘEDKOVÁNÍ JINÝCH SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti cestovní kanceláře DCK Rekrea Ostrava s.r.o., IČO: 2579178, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava (dále jen „CK“) a zákazníka ze:

- smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“);
- smlouvy o obstarání služby cestovního ruchu (dále jen „SoOSCR“);

1.2. CK informuje zákazníka o tom, k jaké smlouvě směřuje jejich předšmluvní komunikace nejpozději před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením SoZ. CK pro tyto účely předá zákazníkovi příslušný formulář (dále jen „vzorový formulář“), který musí obsahovat informaci, zda se jedná o zájezd a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka.

## 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.) SoZ (formulář), (II.) tyto VOP a (III.) popis zájezdu v katalogu CK nebo jiném nabídkovém materiálu včetně jejich on-line verzi) (dále jen SoZ, „Smluvní rámec“ nebo „SoZ“). Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. Text formulářové SoZ (příhlášky) má přednost před VOP i popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu. CK si vyhrazuje právo měnit před uzavřením SoZ podrobně vymezení zájezdu.

1.2. SoZ mohou tvořit také samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli služeb cestovního ruchu. V takovém případě jsou tyto smlouvy a s nimi související popisy v nabídkových materiálech součástí Smluvního rámce se všemi s tím spojenými důsledky. Vše, co platí pro formulářovou SoZ, se použije přiměřeně na jednotlivé smlouvy.

1.3. Není-li SoZ uzavřena v písemné podobě, vydá CK zákazníkovi potvrzení o zájezdu v textové podobě, např. v pdf, CK předá zákazníkovi potvrzení o zájezdu.

1.4. Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je ubytovací poukaz – voucher, který zákazník obdrží po zaplacení plné ceny zájezdu vč. všech případných doplňkových služeb, které si objednal.

### 2. UZAVŘENÍ SMLOUVY

2.1. Prodej 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;
- potvrzení závazné objednávky v online rezervačním systému CK;
- zakliknutí pole „závazná objednávka“ v online rezervačním systému jednotlivého poskytovatele služeb cestovního ruchu do 24 hodin po potvrzení rezervace první služby cestovního ruchu u jiného poskytovatele;
- jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CK zachycený v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci.

2.2. SoZ je účinná:

- zaplacením zálohy nebo celé ceny zájezdu ve lhůtě stanovené CK; nebo potvrzením zákazníkem podepsané SoZ (formulář) zástupcem CK.

2.3. Zákazník svým podpisem SoZ osvědčuje že:

- a) mu byly poskytnuty 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.,
- e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
- f) mu byl předán kontakt na místního zástupce CK,
- g) je oprávněn SoZ uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřily. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

2.4. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch třetích osob, odpovídá jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně časné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací.

2.5. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové SoZ uvedeno jinak, zájezdy CK nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.

2.6. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové SoZ uvedeno jinak, jsou služby delegáta, resp. průvodce poskytovány v českém nebo slovenském jazyce.

3. **PODROBNÉ POKYNY A DOKLADY PRO CESTU**

3.1. CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro obnavnění, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, a které nebyly závazkovy předány před uzavřením SoZ. Ve stejné lhůtě předá CK zákazníkovi nezbytné stvrzení, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný slevu pro poskytnutí fakultativních vyletů 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.

3.2. CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro obnavnění, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, a které nebyly závazkovy předány před uzavřením SoZ. Ve stejné lhůtě předá CK zákazníkovi nezbytné stvrzení, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný slevu pro poskytnutí fakultativních vyletů 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.

3.3. CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro obnavnění, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, a které nebyly závazkovy předány před uzavřením SoZ. Ve stejné lhůtě předá CK zákazníkovi nezbytné stvrzení, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný slevu pro poskytnutí fakultativních vyletů 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.

3.4. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch třetích osob, odpovídá jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně časné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací.

## 4. CELKOVÁ CENA ZÁJEZDU A ZPŮSOB PLATBY

4.1. Cena zájezdu je celkovou cenou, která je stanovena včetně daní, poplatků a jiných obobných 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 a cena dalších objednaných doplňkových služeb je uvedena v SoZ.

4.3. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

4.4. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v katalogu nebo jiném nabídkovém textu v části: „V ceně zahrnuje“.

4.5. Cena nezahrnuje platby a poplatky, které nejsou v ceně zájezdu a hradí se na místě.

4.6. Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto:

- zálohu – 50 % ceny zájezdu při uzavření SoZ;
- doplatek ceny zájezdu nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu.

4.7. V případě neuhrazení doplatku ceny má CK právo odstoupit od SoZ. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyzooměn a přijatá záloha snížena o odpustné dle článku 10. mu bude vrácena. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od SoZ.

4.8. V případě uzavření SoZ ve lhůtě kratší než 40 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu již při uzavření SoZ.

4.9. Cenu zájezdu může zákazník uhradit přímo CK (na místě v hotovosti nebo platební kartou – pokud ji CK akceptuje, bankovním převodem či složenkou) nebo u k tomu zmocněného zástupce CK. Podrobné informace o způsobu platby jsou uvedeny v pokynech při potvrzení rezervace.

4.10. Zákazníkova finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet CK, resp. v den, kdy CK finanční plnění obdrží.

4.11. V případě platby poukázkami či dárkovými poukazy, které poskytuje zaměstnavatel na příspěvek na dovolenou, lze uplatnit jen omezené množství těchto poukázek (do 50% ceny SoZ) a jen pokud CK akceptuje. Poukázky lze uplatnit pouze v provozovně CK a na zájezdy pořádané CK. Poukázky lze uplatnit pouze v plně nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směnít za peníze, a to ani v případě zákazníkova odstoupení od SoZ či zrušení zájezdu ze strany CK.

## 5. ZMĚNA CENY ZÁJEZDU

**Zvýšení!**

5.1. CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu, jestliže se zvýší tyto náklady: a) cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, b) daně, jakákoliv dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty ze služeb cestovního ruchu poskytovaných podle SoZ třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, nebo c) směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu.

5.2. Zvýšení ceny se vypočte takto: poměrově zvýšené náklady oproti předpokládaným nákladům.

5.3. CK doručí oznámení o zvýšení ceny v textové podobě zákazníkovi nejpozději dvacátý den před zahájením zájezdu. V oznámení CK uvede důvod zvýšení ceny a výpočet zvýšení.

5.4. Zvýšení ceny o více jak 8 % dává zákazníkovi právo odstoupit od SoZ bez zaplacení odpustného.

## /Snížení!

5.5. Jestliže dojde mezi uzavřením SoZ a zahájením zájezdu ke snížení výše uvedených nákladů, má zákazník právo na snížení ceny.

5.6. Snížení ceny se vypočte takto: poměrově snížené náklady oproti předpokládaným nákladům.

5.7. V případě snížení ceny má pořadatel právo na odečtení skutečných administrativních nákladů od částky, jež má být zákazníkovi vrácena. Na žádost zákazníka je CK povinna tyto skutečné administrativní náklady doložit.

## 6. ZMĚNA SMLOUVY

6.1. CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od SoZ.

6.2. Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka nebo navrhně-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může zákazník návrh přijmout nebo může služby odstoupit od SoZ ve lhůtě podle SoZ, aniž by musel hradit odpustné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně dnů před stanoveným termínem nástupu na zájezd (pobyt, čerpání s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi služby).

6.3. Jestliže se v situaci podle 6.2 v důsledku změny závazku u jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to a) dopad zájezdu dojde-li ke zrušení zájezdu v době od 14 do 8 kalendářních dnů před stanoveným termínem nástupu na zájezd (pobyt, čerpání služby), b) skutečně vzniklé náklady nejmeně však 10% z celkové ceny zájezdu dojde-li ke zrušení zájezdu v době od 45 do 29 kalendářních dnů před stanoveným termínem nástupu na zájezd (pobyt, čerpání služby), c) skutečně vzniklé náklady nejmeně však 30% z celkové ceny zájezdu dojde-li ke zrušení zájezdu v době od 28 do 15 kalendářních dnů před stanoveným termínem nástupu na zájezd (pobyt, čerpání služby), d) skutečně vzniklé náklady nejmeně však 50% z celkové ceny zájezdu dojde-li ke zrušení zájezdu v době od 14 do 8 kalendářních dnů před stanoveným termínem nástupu na zájezd (pobyt, čerpání služby), e) skutečně vzniklé náklady nejmeně však 80% z celkové ceny zájezdu dojde-li ke zrušení zájezdu v době od 7 do 3 kalendářních dnů před stanoveným termínem nástupu na zájezd (pobyt, čerpání služby), f) 100% z celkové ceny zájezdu dojde-li ke zrušení zájezdu v době od 2 kalendářních dnů a méně před stanoveným termínem nástupu na zájezd (pobyt, čerpání služby).

## 7. PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA POSTOUPENÍ SMLOUVY

7.1. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník SoZ postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK zmešká nebo bez předchozího odstoupení od SoZ zájezd nečerpá, účinná, doručí-li jí zákazník o tom výše oznámení v textové podobě má CK právo na odpustné ve výši plné ceny zájezdu spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou SoZ souhlasí

doručeno alespoň 7 dnů před zrušením zájezdu.

7.2. 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 doloží.

7.3. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CK a poplatek za změnu letenky).

7.4. Zákazník může provést změny v SoZ nebo SoOSCR nejpozději do 30 kalendářních dnů před termínem odjezdu zájezdu nebo nástupem na pobyt za manipulační poplatek 300 Kč/osoba. Za změnu v SoZ se považuje: změna účastníka pobytu, změna ubytovacího zařízení, změna délky ubytování nebo zájezdu, termín odjezdu nebo délky ubytování nebo zájezdu, termín odjezdu nebo nástupu na ubytování, způsob přepravy atd. Pozdější změny se mohou provést jediné po odstoupení od SoZ za stanovených storno podmínek bod 9. a při současném sepsání nového SoZ. V případě změny termínu a pozdějšímu stornování SoZ zákazníkem se počítají kalendářní dny odstoupení od smlouvy k prvotnímu termínu SoZ.

## 8. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

8.1. Zákazník může před zahájením zájezdu od SoZ nebo SoOSCR odstoupit vždy, avšak CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost.

8.2. CK může zájezd zrušit:

a) pro nedosažení minimálního počtu zákazníků. Není-li výslovně ujednáno jinak, je realizace zájezdu podmíněna dosažením minimálního počtu 36 zákazníků na turnus; oznámení o nedosažení minimálního počtu zákazníků je CK povinna dát ve lhůtě: 1. dvacet dnů před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dnů před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny;

b) ji v plnění závazku brání nevyhnutelná a mimořádná okolnosti.

8.3. Zákazník poruše svou povinnost zejména tím, že včas nezaplátí zálohu, doplatek nebo celou cenu zájezdu, nedostaví se včas na místo odjezdu, nedodrží opakované pokyny vedoucího zájezdu nebo jinak závažně narušuje průběh cesty nebo pobytu.

8.4. Zákazník je povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odpustné ve výši podle bodu 9 níže.

8.5. Zákazník odpustné nehradí, jestliže důvodem odstoupení je: a) CK zvýší cenu zájezdu o více než osm procent; b) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí služeb cestovního ruchu zahrnutých v zájezdu; c) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které objevil; d) 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;

e) CK odstoupila poté co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků; f) CK odstoupila poté co jí v plnění závazku bránilo nevyhnutelná a mimořádná 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 nebo SoOSCR, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situacích podle písm. d), e) a f) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

8.6. Účinky odstoupení od SoZ nebo SoOSCR nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

9. **ODSTUPNÉ (STORNO)**

9.1. Pro stanovení výše odpustného se vychází z ceny zájezdu nebo služby cestovního ruchu podle článku 5.2 nesnížené o slevy, dále z počtu dnů 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 odpustného za každou osobu činí:

- skutečně vzniklé náklady nejmeně však 10% z celkové ceny zájezdu dojde-li ke zrušení zájezdu v době od 45 do 29 kalendářních dnů před stanoveným termínem nástupu na zájezd (pobyt, čerpání služby),
- skutečně vzniklé náklady nejmeně však 30% z celkové ceny zájezdu dojde-li ke zrušení zájezdu v době od 28 do 15 kalendářních dnů před stanoveným termínem nástupu na zájezd (pobyt, čerpání služby),
- skutečně vzniklé náklady nejmeně však 50% z celkové ceny zájezdu dojde-li ke zrušení zájezdu v době od 14 do 8 kalendářních dnů před stanoveným termínem nástupu na zájezd (pobyt, čerpání služby),
- skutečně vzniklé náklady nejmeně však 80% z celkové ceny zájezdu dojde-li ke zrušení zájezdu v době od 7 do 3 kalendářních dnů před stanoveným termínem nástupu na zájezd (pobyt, čerpání služby),
- 100% z celkové ceny zájezdu dojde-li ke zrušení zájezdu v době od 2 kalendářních dnů a méně před stanoveným termínem nástupu na zájezd (pobyt, čerpání služby).

9.2. Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd má CK právo na odpustné ve výši plné ceny zájezdu.

tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

9.4. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch třetích osob, odpovídá jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně časné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací.

2.4. Pokud zákazník již na zájezdu SoZ převezl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odpustné, budou vzájemně pohledávky započteny; CK případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odpustné, nebo zákazník neprodleně doplatí CK rozdíl mezi odpustným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.

9.5. Pokud součástí zájezdu není letecká přeprava, a tudíž cena letenek není zahrnuta do ceny zájezdu, a CK přesto pro zákazníka v souladu se SoZ zajišťuje nákup letenky, zavazuje se zákazník nahradit CK veškeré náklady, které jí v souvislosti s pořízením letenky a jejího případného stoma vznikly.

9.6. Na žádost zákazníka pořadatel výši odpustného odůvodní. 9.7. Pokud klient změnil termín zájezdu (pobyty ubytování) a později tento zájezd (pobyt ubytování) vystornuje, počítá se odpustné k původnímu termínu zájezdu (pobyty ubytování), kdy mohl být realizovaný.

## 10. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU A POMOČ V NESNÁŽICH

10.1. CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

10.2. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se Smluvním rámcem.

10.3. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen jí 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 nebo smrti (cestovní pojištění) nebo smrti (cestovní pojištění) nebo smrti (cestovní pojištění). Toto pojištění je možno si sjednat u DCK Rekrea Ostrava s.r.o. Pokud si přikoupím cestovní pojištění u DCK Rekrea Ostrava s.r.o., tak podpisem všeobecných podmínek Rekrei beru prohlášení ohledně hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní pojištění na vědomí a souhlasím s cestovním pojištěním, které poskytuje UNIQA pojišťovna a.s., IČO: 49240480, se sídlem Evropská 136, 160 12 Praha 6, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, č. vložky 2012 (dále Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů při předání údajů 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 odpustného.

10.4. 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 odstoupit od SoZ, a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od SoZ bez zaplacení odpustného.

10.5. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídně 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 zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.

10.6. 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.

10.7. Má-li zájezd vadu a vytkl-li jí 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.

## 11. DALŠÍ POVINNOSTI ZÁKÁZNIKŮ

- 11.1. Zákazník je mimo jiné povinen:
  - mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států a území; sdělí CK s dostatečným předstihem číslo cestovního pasu, se kterým pojedí na zájezd, a pokud tak nečiní, uhradit případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé;
  - dodržovat právní předpisy navštívených států;
  - dodržet místo nástupu, které CK sdělí;
  - dbát pokynů vedoucího zájezdu, dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat vedoucího zájezdu o své plánované trase (vedoucí mu má právo v případě nedostatečné zkušenosti nebo výbavy tuto trasu i zakázat);
  - 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 vize, 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.

11.2. Zákazník, se kterým je SoZ uzavřena je povinen zajistit, aby uvedené závazky a podmínky splnily všichni zákazníci účastníci se zájezdu.

## 12. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMŮ

12.1. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníkům, CK a jejich obchodním partnerům.

12.2. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. Ani tehdy však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo těchto osob. mimořádnou nepředvídatelnou a neproforekovanou překážkou

vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

12.3. 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.

12.4. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatňuje zákazník ihned přímo u dopravce.

12.5. 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.

## 13. POJIŠTĚNÍ

CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZ nebo SoOSCR (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění. Toto pojištění je možno si sjednat u DCK Rekrea Ostrava s.r.o. Pokud si přikoupím cestovní pojištění u DCK Rekrea Ostrava s.r.o., tak podpisem všeobecných podmínek Rekrei beru prohlášení ohledně hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní pojištění na vědomí a souhlasím s cestovním pojištěním, které poskytuje UNIQA pojišťovna a.s., IČO: 49240480, se sídlem Evropská 136, 160 12 Praha 6, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, č. vložky 2012 (dále Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů při předání údajů 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 odpustného.

10.5. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídně 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 zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.

10.6. 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.

10.7. Má-li zájezd vadu a vytkl-li jí 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.

10.8. Zákazník, se kterým je SoZ uzavřena je povinen zajistit, aby uvedené závazky a podmínky splnily všichni zákazníci účastníci se zájezdu.

12.1. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníkům, CK a jejich obchodním partnerům.

12.2. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. Ani tehdy však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo těchto osob. mimořádnou nepředvídatelnou a neproforekovanou překážkou

12.3. 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.

12.4. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatňuje zákazník ihned přímo u dopravce.

12.5. 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.

12.6. Zákazník doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZ nebo SoOSCR (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění. Toto pojištění je možno si sjednat u DCK Rekrea Ostrava s.r.o. Pokud si přikoupím cestovní pojištění u DCK Rekrea Ostrava s.r.o., tak podpisem všeobecných podmínek Rekrei beru prohlášení ohledně hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní pojištění na vědomí a souhlasím s cestovním pojištěním, které poskytuje UNIQA pojišťovna a.s., IČO: 49240480, se sídlem Evropská 136, 160 12 Praha 6, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, č. vložky 2012 (dále Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů při předání údajů 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 odpustného.

10.5. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídně 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 zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.

10.6. 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.

10.7. Má-li zájezd vadu a vytkl-li jí 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.

10.8. Zákazník, se kterým je SoZ uzavřena je povinen zajistit, aby uvedené závazky a podmínky splnily všichni zákazníci účastníci se zájezdu.

## 14. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

14.1. Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění SoZ 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 alergii, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

14.2. Pro účely plnění SoZ budou informace uvedené v čl. 14.1. 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 zahr. 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.

14.3. Zákazník bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zaslání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK oprávněna zaslat formou SMS, MMS, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zaslání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adresu CK nebo e-mailem zasláním na e-mail: info@rekrea.info. V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

14.4. Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve SoZ, ale i jiným prohlášením, 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.

14.5. Výše uvedené ustanovení čl. 14 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SoZ uzavřel (spolucestující). Uzavřením SoZ zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolupůsobení osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

14.6. 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 zasláním CK, a to buď na adresu CK nebo e-mailem zasláním na e-mail: info@rekrea.info.
- b) Požadovat od CK přístup k osobním údajům týkajícím se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vzneset námitku proti zpracování svých osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.
- c) Požadovat, aby CK 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) CK již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné se ze důvodů CK převážují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud podmínky odpovídají jeho pojistnému zájmu a pojistným potřebám, které vyjádřil pojistníkovi nebo jím pověřenému zástupci před vznikem pojištění a s rozsahem a podmínkami pojištění je srozuměn; d) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.
- e) Získat od CK kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je CK povinna na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů: (i) účel zpracování; (ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává; (iii) příjemce nebo kategorií příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li jí 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 CK 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 CK osobní údaje zákazníka jinému správci.

## B. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PRODEJE JINÝCH SLUŽEB

### CESTOVNÍ RUCHU

1.1. Tyto VOP se přiměřeně použijí na zprostředkování prodeje

Tabulka tarifů a pojistných částek	K5515 / K5515+ pro pobyty v Evropě	K5540 pro pobyty v Evropě se zvýšeným stornem	D3515 pro pobyty v ČR
------------------------------------	------------------------------------	---	-----------------------

jiných služeb cestovního ruchu.

1.2. Pro účely zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu není CK pojištěna pro případ úpadku a není povinna zákazníkovi předávat vzorový formulář.

1.3. CK není při zprostředkování prodeje jiných služeb stranou smluv o poskytnutí jednotlivých služeb cestovního ruchu, a proto jí ze zprostředkovaných smluv nevyplyvají žádné povinnosti. CK zejména neodpovídá za vady zprostředkovaných služeb cestovního ruchu ani za vzniklé škody. CK není povinna přijímat reklamace týkající se vad zprostředkovaných služeb cestovního ruchu. Odpovědnost CK se omezuje na zprostředkování jiných služeb a netýká se jejich poskytnutí. Práva a povinnosti zákazníka z jednotlivých zprostředkovaných smluv upravují smlouvy s jednotlivými poskytovateli, resp. jejich všeobecné obchodní podmínky.

#### C. OBSTARÁNÍ SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU

1.1. CK se na základě smlouvy o obstarání služby cestovního ruchu zavazuje obstarat zákazníkovi službu cestovního ruchu, typicky dopravu, ubytování nebo nájem dopravního prostředku, a tuto službu mu prostřednictvím svých dodavatelů poskytnout.

1.2. CK se zavazuje obstarat službu ve sjednané kvalitě a zákazník se zavazuje zaplatit za to CK cenu.

1.3. CK odpovídá za vady obstaraných služeb cestovního ruchu a za škody způsobené porušením svých povinností podle ustanovení Občanského zákoníku o příkazní smlouvě a podle obecných ustanovení o odpovědnosti způsobené porušením smluvní povinnosti. Vady a škody způsobené v souvislosti s poskytnutou službou jsou strany smlouvy povinny si hlásit bez zbytečného odkladu.

1.4. Ustanovení Občanského zákoníku o právech zákazníka ze smlouvy o zájezdu se nepoužijí. 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.

1.5. 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. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1.1. Smlouvy, na které se použijí tyto VOP, se řídí českým právem.

1.2. Pro účely zprostředkování jiných služeb 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.

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. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na [www.coi.cz](http://www.coi.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 01.07.2021.

Pojištění léčebných výloh a asistenčních služeb – max. plnění	5 000 000 Kč	5 000 000 Kč	
Součástí pojištění asistenčních služeb jsou:			
- náklady na repatriaci pojištěného	5 000 000 Kč	5 000 000 Kč	
- náklady na repatriaci tělesných ostatků pojištěného	100 000 Kč	100 000 Kč	
- náklady na vyslání opatrovníka	100 000 Kč	100 000 Kč	
- náklady na předčasný návrat z pojištěné cesty	100 000 Kč	100 000 Kč	
- náklady na právní pomoc v zahraničí vč. jejího zprostředkování	100 000 Kč	100 000 Kč	
- náklady vzniklé ztrátou cestovních dokladů	100 000 Kč	100 000 Kč	
- zachraňovací náklady	1 500 000 Kč	1 500 000 Kč	
- odškodnění v případě zadržení pojištěného při únosu letadla nebo autobusu	100 000 Kč	100 000 Kč	
- zprostředkování finanční pomoci pojištěnému	100 000 Kč	100 000 Kč	
- náklady vzniklé zpožděním zavazadel	5 000 Kč	5 000 Kč	
- náklady vzniklé zpožděním letu	5 000 Kč	5 000 Kč	
Úrazové pojištění - smrt následkem úrazu	150 000 Kč	150 000 Kč	150 000 Kč
Úrazové pojištění – trvalé následky úrazu	300 000 Kč	300 000 Kč	300 000 Kč
Úrazové pojištění - nemocniční odškodné (hospitalizace následkem úrazu, nemoci)	150 Kč/den	150 Kč/den	150 Kč/den
Připojištění odpovědnosti za újmu na zdraví a věci třetí osoby	1 000 000 Kč	1 000 000 Kč	1 000 000 Kč
Připojištění zavazadel	15 000 Kč	15 000 Kč	15 000 Kč
	5 000 Kč / položka	5 000 Kč / položka	5 000 Kč / položka
Pojištění stornovacích poplatků (80% z nich), max. do výše	15 000 Kč	40 000 Kč	15 000 Kč
Pojištění náhrady dovolené (80%), max. do výše	10 000 Kč	15 000 Kč	10 000 Kč

## Formuláře pro informace k zájezdu podle § 1b odst. 1 písm. a) nebo písm. b) bodů 1 až 4 zákona

Soubor služeb cestovního ruchu, které jsou Vám nabízeny, představují zájezd podle zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, který provádí směrnici (EU) 2015/2302.

Budete moci uplatnit veškerá práva, která pro Vás vyplývají z právních předpisů Evropské unie týkajících se zájezdů. Cestovní kancelář DCK Rekrea Ostrava s.r.o. ponese plnou odpovědnost za řádné poskytnutí služeb zahrnutých do zájezdu.

Cestovní kancelář DCK Rekrea Ostrava s.r.o. má ze zákona povinnost zajistit ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky nebo bankovní záruka), na základě které Vám budou vráceny uskutečněné platby za služby, které Vám nebyly poskytnuty z důvodu jejího úpadku, a pokud je součástí zájezdu doprava, bude zajištěna Vaše repatriace.

### Základní práva zákazníka podle zákona č. 159/1999 Sb. a zákona č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů (občanský zákoník)

- Před uzavřením smlouvy o zájezdu obdrží zákazník všechny nezbytné informace o zájezdu podle § 9a zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, tj. např. místo určení cesty nebo pobytu, dopravní prostředky, ubytování, stravování a další.

- Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za řádné poskytnutí všech cestovních služeb zahrnutých ve smlouvě o zájezdu.

- Zákazník obdrží telefonní číslo pro naléhavé případy nebo údaje o kontaktním místě, kde se může spojit s cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, která zprostředkovala prodej zájezdu.

- Zákazník může s přiměřeným předstihem a případně po uhrazení dodatečných nákladů postoupit smlouvu o zájezdu na jinou osobu.

- Cenu zájezdu lze zvýšit jen v případě konkrétního zvýšení nákladů (například cen pohonných hmot) a pokud je to výslovně stanoveno ve smlouvě o zájezdu, a to nejpozději 20 dní před zahájením zájezdu. Překročí-li cenové zvýšení 8 % ceny zájezdu, může zákazník od smlouvy odstoupit. Vyhradí-li si cestovní kancelář právo na zvýšení ceny zájezdu, má zákazník v případě snížení příslušných nákladů právo na slevu z ceny zájezdu.

- Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku) a získat zpět veškeré platby, pokud došlo k výrazné změně jakéhokoli zásadního prvku zájezdu, s výjimkou ceny. Pokud cestovní kancelář před zahájením poskytování zájezdu tento zájezd zruší, má zákazník právo na vrácení ceny zájezdu a případně na náhradu škody.

- Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku) před zahájením zájezdu, jestliže 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 (například vyskytnou-li se v místě určení cesty nebo pobytu závažné bezpečnostní problémy, které by mohly zájezd ovlivnit).

- Zákazník může před zahájením poskytování zájezdu od smlouvy odstoupit, pokud zaplatí přiměřené a zdůvodnitelné odstupné (storno poplatek).

- Pokud nelze po zahájení poskytování zájezdu poskytnout jeho podstatné prvky v souladu se smlouvou, musí být zákazníkovi nabídnuto vhodné náhradní řešení bez dalších nákladů. Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku), pokud nejsou služby poskytovány v souladu se smlouvou, přičemž tato skutečnost podstatně ovlivňuje plnění služeb zahrnutých do zájezdu a cestovní kancelář neposkytla vhodné náhradní řešení.

- V případě neposkytnutí nebo nesprávného poskytnutí služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu má zákazník právo na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody nebo obojí.

- Cestovní kancelář má povinnost poskytnout pomoc, pokud se zákazník ocitne v nesnázích

- Ocitne-li se cestovní kancelář v úpadku, bude zákazníkovi vrácena zaplacená záloha nebo cena zájezdu včetně ceny zaplacené za poukaz na zájezd v případě neuskutečnění zájezdu, nebo rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že k úpadku došlo po zahájení poskytování zájezdu. Ocitne-li se cestovní kancelář v úpadku po zahájení poskytování zájezdu a je-li součástí zájezdu doprava, bude zajištěna repatriace zákazníka. Cestovní kancelář DCK Rekrea Ostrava s.r.o. si zajistila ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky nebo bankovní záruka) u subjektu Generali Pojišťovna a.s., IČO: 61859869, se sídlem Bělehradská 132, 120 84 Praha 2, telefon +420 221 586 666, email: operations@europ-assistance.cz, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, spisová značka B 2866, společnost je členem Skupiny Generali, zapsané v italském registru pojišťovacích skupin, vedeném IVASS (dále jen „pojistitel“) na základě skupinové pojistné smlouvy o cestovním pojištění č. 3290700000 (dále jen „pojistná smlouva“). Na tento subjekt se zákazník může obrátit v případě, že byly služby odepřeny z důvodu úpadku cestovní kanceláře.

**Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 je provedena v českém právním řádu zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění zákona č. 111/2018 Sb. a § 2521 až 2549a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění zákona č. 111/2018 Sb. dostupnými na webových stránkách Ministerstva pro místní rozvoj (<http://www.mmr.cz>); tato forma zveřejnění má informativní charakter.**

## Pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře



Tento doklad stvrzuje, že cestovní kancelář sjednala pojištění, z něhož vzniká zákazníkovi cestovní kanceláře právo na pojistné plnění v případech, kdy:

- a) cestovní kancelář z důvodu svého úpadku neposkytne zákazníkovi repatriaci, pokud je odpovědný za přepravu;
- b) cestovní kancelář z důvodu svého úpadku nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu včetně ceny zaplacené za poukaz na zájezd v případě neuskutečnění zájezdu;
- c) cestovní kancelář z důvodu svého úpadku nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

---

**Pojištění se vztahuje pouze na zájezdy dle § 1 b bod 1 č. 159/1999 Sb.**

---

Informace o zpracování osobních údajů potřebných pro šetření škodní události a další podrobnosti týkající se osobních údajů jsou dostupné na [www.generaliceska.cz](http://www.generaliceska.cz) v sekci Osobní údaje a dále v obchodních místech Generali České pojišťovny.



## Repatriace ze zahraničí

V případě, že Vám nebyla poskytnuta repatriace, neprodleně kontaktujte asistenční centrálu.

**Tel.: (+420) 221 586 660**

**Fax: (+420) 221 586 100**

**E-mail: [operations@europ-assistance.cz](mailto:operations@europ-assistance.cz)**

---

## Refundace nákladů

V případě, kdy dojde ke skutečnosti uvedené v bodech b), c), nejpozději do 3 měsíců učiňte písemné oznámení na adresu:

**Europ Assistance s.r.o.**

**Na Pankráci 1658/121, Nusle, 140 00 Praha 4**

a předložte Vaši smlouvu o zájezdu případně další doklady potřebné k refundaci nákladů.

8.40.023 01.2020 v01