

**1. SMLUVNÍ STRANY**

<b>Pořadatel, cestovní kancelář: TRAVEL 2002, spol. s r.o.</b> Moravské nám. 4, 602 00 Brno, tel/fax: 542 210 102, e-mail: ck@travel2002.cz IČ 46980211, DIČ CZ46980211; zaps u KS Brno, odd. C, vl. 8148 Bankovní spojení: Komerční Banka Brno-město, číslo účtu: 101608621/0100	<b>Zastupující prodejce:</b>
--	------------------------------

<b>Zákazník: Základní škola, Třinec, Slezská 773, příspěvková organizace, Slezská 773, 739 61 Třinec</b> Příjmení, jméno a titul: <b>v zastoupení ředitelkou Mgr. Ivanou Pinkasovou</b> Datum narození: Adresa: <b>vyřizuje: Bc. Petra Chodurová</b> PSČ: Telefon: <b>774735621</b> E-mail: <b>sekretariat@6zstrinec.cz</b>
--

Tato smlouva o zájezdu se podpisem zákazníka stává pro něj závaznou. Účinnost smlouvy nastane úhradou zálohy zákazníkem a potvrzením cestovní kancelář.

**2. VYMEZENÍ ZÁJEZDU**

Země, letovisko:	KORUTANSKÝ KALEIDOSKOP S KORUTANSKOU KARTOU	Zájezd:	ST1026
Ubytování - název, kategorie:	Hotel & Landhaus zur Post 3*	Termín:	26 - 29. 10. 2023
Typ ubytování:	2lůžkové pokoje	Počet noclehů:	3

<b>Cestovní pojištění ERV Evropské pojišťovny (Zaškrtněte požadovanou variantu)</b> <input type="checkbox"/> Evropa Holiday Easy-1 den 80 Kč, 2-3 dny 116 Kč, 4-7 dní 490 Kč, 8-24 dní 590 Kč (storno do 30 000), 890 Kč (storno do 50 000) <input type="checkbox"/> Česká republika: Holiday Domesbc - 1-4 dny 96 Kč, 5-24 dní 158 Kč (storno do 25 000) <input type="checkbox"/> Svět Holiday Pass - zájezdy do 10 dní - 590 Kč (storno do 10 000), 690 Kč (storno do 20 000) <input type="checkbox"/> Svět Holiday Pass - zájezdy do 24 dní - 903 Kč (storno do 20 000), 1190 Kč (do 30 000), 1323 Kč (do 40 000), 2023 Kč (do 80 000) <input type="checkbox"/> Připojištění Extra Covid: Evropa 290 Kč, svět 590 Kč, Připojištění Extra+ Evropa 540 Kč, svět 1 090 Kč	Strava: 3x snídaně + 2x večeře, 1x prohlídka barevných sklepů s degustací vín Doprava*: autobusová Nástup: TŘINEC Svov: Výstup: TŘINEC Rozvoz: * Předpokládaná trasa a časy jsou uvedeny na webu CK. Závazná trasa a časy budou uvedeny v pokynech na zájezd, které budou zaslány zákazníkovi 6 dní před odjezdem e-mailem nebo poštou.
Cestovní pojištění sjednáno pro <input type="checkbox"/> osob Celková cena pojištění:	

Další doobjednané služby: jedou dva autobusy po 34 osobách součástí smlouvy je pojištění UNIQA léč. výlohy a storno K5S a Covid P 172 Kč/os.
---

**3. ÚČASTNÍCI ZÁJEZDU**

Zákazník uzavírá s cestovní kancelář tuto smlouvu o zájezdu pro následující účastníky zájezdu:

	Příjmení, jméno, titul	Adresa (je-li jiná)	PSČ	Datum narození	Státní příslušnost
1	počet osob: 6				
2					
4					
5					
6					

**4. CENA**

	Základní cena	Sleva	Další doobjednané služby (bez pojištění)	Pojištění (zaškrtněte)	Cena za osobu
1. osoba				ANO	
2. osoba					
3. osoba					
4. osoba					
5. osoba					
6. osoba					
Objednané cestovní pojištění (CK je pouze zprostředkovatelem při sjednání pojištění)				Celková cena zájezdu:	
				Celková cena pojištění:	11 008 Kč
				Celkem k úhradě:	861 568 Kč

**5. ROZPIS PLATEB**

1. záloha:	436 288 Kč	Termín úhrady:	fakturou FA 6103/23
2. záloha:	0 Kč	Termín úhrady:	
Doplatek:	425 280 Kč	Termín úhrady:	fakturou do 10/10 2023

6. Zákazník prohlašuje a svým podpisem stvrzuje, že souhlasí s Všeobecnými obchodními podmínkami cestovní kanceláře TRAVEL 2002 (dále VOP), které převzal jako nedílnou součást této smlouvy, že s nimi seznámil sebe i ostatní cestující a všichni s nimi souhlasí

7. Služby cestovního ruchu jsou poskytovány v českém nebo slovenském jazyce. Zájezdy CK nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.

8. Jsou-li pro účast na zájezdu stanoveny další podmínky či pasové, vízové a zdravotní požadavky, jsou uvedeny v nabídkovém materiálu CK a na webu CK

9. Uskutečnění zájezdu je podmíněno naplněním minimálního počtu osob. Minimální počty osob a lhůty pro odstoupení jsou uvedeny ve VOP, bod 7.1.

10. Kontakt na zástupce pořadatele: SOS linka CK TRAVEL 2002, e-mail: ck@travel2002.cz, tel: +420542210102. Kontakty na místní zástupce budou uvedeny v pokynech k zájezdu

11. Pořadatel je pojištěn proti úpadku u ERV Evropské pojišťovny - ERV Evropská pojišťovna, a.s. IČ 49240196, Křížkova 237/36a, 185 00 Praha 8, e-mail: klient@ERVpojistovna.cz, tel: +420 221860860, 221860632

12. Odstoupí-li zákazník od smlouvy a důvodem odstoupení není porušení povinnosti ze strany CK, pak je zákazník povinen zaplatit odstupné dle VOP odst. 6

13. V souladu s § 2537 odst. 2 Občanského zákoníku je zákazník povinen vytknout vadu na zájezdu bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém.

14. Zákazník má právo postoupit smlouvu na jinou osobu. Změnu osoby musí ohlásit nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu a v souladu s bodem 4.1 VOP.

15. Zákazník prohlašuje a svým podpisem stvrzuje, že mu byly předány doklad o pojištění CK proti úpadku, formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., informace s podrobným vymezením zájezdu, informace o pasových, vízových požadavcích pro cestu a lhůtách pro jejich vyřízení, údaje o zdravotních požadavcích státu určení

16. Zákazník prohlašuje, že je oprávněn uzavřít smlouvu o zájezdu a že je ve prospěch dalších cestujících osob a tyto osoby jej k jejich přihlášení řádně pověřily

17. Zákazník prohlašuje, že v případě uzavření cestovního pojištění přes CK mu byly předány Pojistné podmínky pojišťovny.

Seznámil(a) jsem se s Informacemi o zpracování osobních údajů (dostupné také na <a href="http://www.travel2002.cz">www.travel2002.cz</a> )	ANO - NE
--	----------

Místo	Datum	Podpis zákazníka	Datum	Podpis pracovníka CK / prodejce



• změna programu zájezdu a poskytovaných služeb, které neovlivní charakter zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet

• změna termínu zájezdu o méně než 3 dny při současném zachování počtu noclehů

• změna pasových a vízových požadavků pro cestu

• změna zdravotních požadavků pro cestu

Údaje o změně je CK povinná zákazníkovi oznámit jasným a srozumitelným způsobem (přednotifikací emailem). Výše uvedeně jiné nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo na odstoupení od SoZ ani na poskytnutí slevy.

5.2. Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu, nebo navrhne-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, předloží zákazníkovi návrh na změnu SoZ. Zákazník může takový návrh přijmout nebo může odstoupit od SoZ ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, aniž by musel hradit odstoupné. Současně s návrhem na změnu SoZ předloží CK zákazníkovi dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, důsledky pro zákazníka neodstoupí-li včas od SoZ, údaje o případném náhradním zájezdu. Neodstoupí-li zákazník od SoZ ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změně, platí, že se změnou SoZ souhlasí. Jestliže se v důsledku změny závazku ze SoZ sníží jakost zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

5.3. CK není odpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno zákazníkem nebo třetí osobou, která není spojená s poskytováním zájezdu.

5.4. CK není odpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou neodvratitelnou událostí, kterou nebylo možno předpokládat nebo byla nevyhnutelná a nemohlo jí být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kanceláři požadovat

5.6. Jestliže CK neposkytne všechny služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, třebaže se k tomu smlouvou zavázala, je CK povinná bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu. V takovém případě je CK povinná:

- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě, pokud možno shodně nebo bližší se k původně dohodnutým podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu
- vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinou CK, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
- 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 stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), pak případný rozdíl v ceně uhradí CK z vlastních prostředků.
- v případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby nižší kvality, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně.

5.7. CK si vyhrazuje právo na změnu nebo zrušení nástupního či srovnávacího místa k odjezdu na zájezd a od návratu ze zájezdu v případě nenaplnění minimálního počtu 6 osob nutného k zajištění této služby. V případě zrušení nástupního nebo srovnávacího místa CK vrátí zákazníkovi částku zaplacenou za tyto služby.

5.8. CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu zájezdu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí, vládní nařízení a omezení, špatná epidemiologická situace apod.), které CK nemohla ovlivnit ani předvídat a kterým nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kanceláři požadovat. V tomto případě není CK odpovědná za takto způsobenou škodu a není povinná hradit jakékoliv pokuty.

5.9. Přeřuí-li CK zájezd z důvodu vyšší moci, je povinná učinit veškerá opatření k dopravě cestujících zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasí.

5.10. CK není povinná poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec sjednaných a zaplacených služeb.

5.11. Náhradu škody vzniklou z porušení závazku CK ze SoZ není CK povinná uhradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy na zdraví.

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

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

5.14. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných událostí zajistit návrat zákazníka v souladu se SoZ, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušná doprava.

## 6. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, odstoupné

6.1. Zákazník má kdykoliv před zahájením zájezdu právo na odstoupení od SoZ.

6.2. Zákazník je povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením od SoZ odstoupné ve výši:

- skutečně vzniklé náklady, nejméně však 10 % z celkové ceny zájezdu z vlastní dopravy nebo autobusovou dopravou a 20 % u zájezdů s leteckou dopravou, dojde-li k odstoupení od smlouvy v době od podpisu SoZ do 60 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu.
- skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení od SoZ v době od 59 do 26 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu.
- skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení od SoZ v době od 25 do 10 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu.
- 100 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení od SoZ v době kratší než 10 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu, pokud se zákazník nedostaví k odjezdu/odletu nebo pokud se nezúčastní zájezdu v důsledku

poskytnutí nepřesných či neúplných údajů, příp. porušení celních, pasových, devizových či zdravotních předpisů.

6.3. Zákazník odstoupné nehradí, jestliže důvodem odstoupení od SoZ je:

a) závažná změna některé z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu. Za závažné změny se nepovažují změny uvedené výše v bodu 5.1.

b) v místě určení cesty nebo pobytu nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo přepravu osob

c) odstoupení od SoZ ze strany CK z důvodu nenaplnění minimálního počtu účastníků

d) odstoupení od SoZ ze strany CK z důvodu mimořádných a nevyhnutelných okolností, které brání v plnění závazku

e) CK zvýší cenu zájezdu o více než osm procent

V případě odstoupení dle písmene b), c) d) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody. Bezplatně odstoupné zákazník dle písmene b) je možné poskytnout v případech, kdy CK není schopna zajistit splnění cestovních služeb dle uzavřené SoZ a zajistit bezpečnost klientů.

Doporučení Ministerstva zahraničních věcí nemají pro toto rozhodnutí závaznou povahu.

6.4. Oznámení o odstoupení od SoZ musí zákazník doručit CK písemně a musí být podepsáno osobou, která uzavřela SoZ. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem prokazatelného doručení písemného oznámení na adresu sídla CK nebo na prodejní místo, kde si zákazník zájezd zakoupil.

6.5. Pro výpočet odstoupné se celková cenou rozumí plná prodejní cena za všechny stornované osoby včetně všech objednaných fakultativních služeb. Skutečně vzniklé náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady dodavatelům služeb CK.

6.6. V případě storna jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu/apartmá nižším počtem osob.

6.7. Při určení počtu dnů pro výpočet odstoupné se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd).

6.8. CK má právo jednostranně započítat odstoupné se vzájemnou pohledávkou zákazníka na vrácení zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu. CK zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstoupné nebo zákazník neprodělně doplatí CK rozdíl mezi odstoupným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.

6.9. Na žádost zákazníka CK vyšší odstoupné odůvodní.

6.10. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně zruší část zájezdu nebo nevytřepá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

6.11. Za dodatečné změny v knihovně na pláňi zákazníka je CK oprávněna účtovat zákazníkovi poplatky ve výši 500 Kč za osobu. Zákazníkem požadovaná změna termínu odjezdu, destinace, hotelu, místa odletu a přiletu je posuzována jako odstoupení od smlouvy a uzavření smlouvy nově. Nová smlouva bude uzavřena dle aktuální nabídky platné v době jejího uzavření.

6.12. Stornovací poplatky za pojištění:

V případě storna osoby, která má prostřednictvím CK objednané pojištění, jsou vždy účtovány stornoplatky ve výši 100% ceny pojištění. CK je pouze zprostředkovatelem při sjednání pojištění a případné požadavky na vrácení pojištění musí zákazník uplatňovat přímo u pojišťovny.

## 7. Odstoupení od smlouvy ze strany CK

7.1. CK může odstoupit od smlouvy v těchto případech:

- pokud nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků nutného pro konání zájezdu. Tento minimální počet je stanoven na 15 osob u leteckých zájezdů a 35 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.
- pokud jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. Dojde-li ke zrušení zájezdu a odstoupení od SoZ dle tohoto bodu, není CK odpovědná za takto způsobenou škodu a není povinná hradit jakékoliv pokuty. V případě přerušení cesty z důvodů vyšší moci je CK povinná učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět.
- pokud zákazník podstatně porušuje svou povinnost, zejména tím, že ani na výzvu nezaplátí zálohu, doplatek nebo celou cenu zájezdu, nedostaví se včas na místo odjezdu, nedodrží pokyny vedoucího zájezdu nebo jinak závažně naruší průběh zájezdu nebo pobytu. Pokud cestovní kancelář odstoupí od SoZ z důvodu chování zákazníka proti dobrým mrávům, např. tím, že zákazník ohrožuje život a zdraví své, případně ostatních účastníků či pracovníků cestovní kanceláře, hrubým způsobem vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, pak zákazník nemá nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpany, a dále je povinen uhradit CK veškeré více náklady, které cestovní kanceláři vznikly a případně vzniklou škodu.

## 8. Reklamační řád a pomoc v nesnázích

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

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

8.3. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen jí vyloučit CK bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém tak, aby mohla být sjednána náprava a umožněno odstranění vady. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Při posuzování oprávněnosti reklamace bude zohledněna skutečnost, zda zákazník uplatnil vadu zájezdu ihned v místě pobytu. Pokud zákazník vlastním zaviněním neuplatnil práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě SoZ bez zbytečného odkladu, CK mu slevu z ceny nepřizná.

8.4. CK odstraní vadu zájezdu, pokud je to možné anebo odstranění nevyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb. Neodstraní-li CK vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od SoZ bez zaplacení odstoupné.

8.5. Vyskytnou-li se na místě podstatné vady zájezdu, nabídne CK vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána v SoZ, aby mohl zájezd pokračovat. 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 povinná, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi přepravu do místa odjezdu nebo jiného místa, na němž se obě strany dohodly. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci.

8.6. 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 bez zbytečného odkladu po skončení zájezdu. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.

8.7. Uplatnění reklamace může zákazník provést ústně nebo písemně. V případě ústního podání reklamace je pověřený zástupce CK povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, který podepíše zástupce CK. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto reklamačního protokolu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetím.

8.8. CK je povinná přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, sídle nebo místě podnikání, případně v místě poskytování služby u původce nebo jiného CK pověřeného pracovníka. CK je povinná zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

8.9. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, doporučuje se 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 reklamace.

8.10. CK nese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve smlouvě, požadovaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě samém u hotelu či jiné organizace. 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, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyloučeny, pokud odpovědnost CK není v těchto případech dána ze zákona.

8.11. Na základě přistoupení CK na standard International Travel Quality je zákazník oprávněn při podání reklamace uplatnit své požadavky v souladu s tabulkou ITQ kodexu, která je umístěna na webových stránkách CK. Výše kompenzace pak odpovídá procentu ceny zájezdu stanovenému v této tabulce ITQ. Pokud se rozhodne pro tento postup, je třeba vyplnit reklamační protokol s uvedením vad zakládajících právo na finanční kompenzaci a tyto skutečnosti doložit potvrzením delegáta nebo původce CK. V případě, že je přiznaná kompenzace přesáhne 50 % ceny zájezdu, bude zákazníkovi přiznán i nárok na kompenzaci radosti z dovolené, jehož výše je také stanovena tabulkou náhrady ztráty radosti z dovolené uvedené rovněž na webových stránkách CK.

8.12. 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 po CK požadovat.

8.13. Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy, týkající se letecké dopravy, je omezena v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána. V letecké přepravě se tak odpovědnost za škodu 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. 2 027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13. května 2002

8.14. Práva a povinnosti zákazníka při přepravě cestujících a zavazadel se řídí Přepravními podmínkami společnosti zajišťující přepravu. Reklamační zavazadel, odepření nástupu na palubu, změny třídy, zrušení či zpoždění letu se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění, nejlépe přímo u příslušné letecké společnosti. Pokud dojde při přepravě ke škodě na zavazadech musí být tato skutečnost nahlášena ihned po přiletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol o poškození či ztrátě zavazadla (P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka s leteckou společností.

8.15. Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se CK nedohodne se zákazníkem na delší lhůtě.

8.16. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů.

## 9. Pojištění

9.1. Povinné smluvní pojištění

CK uzavřela pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi přihlášenému na zájezd ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

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

Součástí těchto VOP je i potvrzení pojišťovny obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události (viz níže – doklad si vezmete s sebou na cestu). V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí

zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne cestovní plnění zabezpečení 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 cestovní kanceláři v důsledku neplnění smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

**9.2. Fakultativní cestovní pojištění – možnost připlatit:**  
Klienti nejsou v ceně zájezdu pojištěni na léčebné výlohy, storno zájezdu, odpovědnost za způsobené škody, pojištění zavazadel apod. Všem klientům doporučujeme uzavřít prostřednictvím CK fakultativní cestovní pojištění, které kryje všechny tyto případy. Při sjednání tohoto pojištění obdrží zákazník současně se smlouvou i Pojistné podmínky. Pro zajištění pojištění je bezpodmínečně nutné uvést na smlouvu data narození všech účastníků zájezdu. Pojištěním vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou, CK je pouze prostředníkem při sjednávání pojistné smlouvy. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení CK uzavřít jejím prostřednictvím pojištění, není CK povinna (nad rámec zákonný rámec) cokoliv nepojištěnému zákazníkovi při nastalé pojistné události poskytnout a zákazník nese sám veškerá rizika s tím související.

#### 10. Další podmínky o některých službách

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

#### 10.1. Ubytování a stravování

- Ubytování je obvykle možné v den příjezdu po 14. hodině, a v den odjezdu se pokoje musí uvolnit do 10. hodiny. Stravování, pokud je v ceně zájezdu, začíná první stravovací službou, poskytovanou po čase příjezdu a končí poslední stravovací službou, poskytovanou před časem odjezdu.
- Při rezervaci ubytování v apartmánech je zákazník plně zodpovědný za počet lidí, které přihlásí k obytování apartmánu, bez ohledu na jejich věk. Upozorňujeme, že správa apartmánu může odmítnout nepřihlášené osoby ubytovat, bez nároku na jejich další reklamaci. Dětské postýlky je nutno si vyžádat předem v CK.
- Pokud zvolíte pokoj s 1–2 přistýlkami, počítejte s nižším pohodlím. Jednolůžkové pokoje často nemají balkon, a tedy nelze ze strany klienta vyžadovat balkon, i když tento je v popisu hotelu u pokojů uveden.
- Za třílůžkový pokoj je obvykle považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou, kterou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko.
- Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a CK na něj nemá vliv.
- Při nákupu zájezdu na poslední chvíli za zvýhodněnou cenu akceptuje zákazník skutečnost, že snížení ceny a zajištění na poslední chvíli může souviset i s nižší úrovní některých služeb, než jaké jsou zajištěny při nákupu za katalogové ceny. V tomto případě má zákazník nárok na poskytnutí všech zaplacených služeb, ale není oprávněn reklamovat jejich případnou nižší kvalitu nebo změnu.
- Při objednání stravy v hotelích je obvykle nutno objednat stejnou stravu pro všechny osoby, které spolu sdílí pokoj, a to na celou dobu pobytu. Počet objednaných stravovacích služeb musí být stejný jako počet noclehů a nelze uplatňovat nárok na vrácení částky v případě, že nebylo možno některou službu poskytnout z důvodu pozdního příjezdu či brzkého odjezdu z hotelu.
- Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci poloviny dvoulůžkového pokoje, musí být započítána přírůžka k ceně jako za rezervaci jednolůžkového pokoje, pokud se nenajde další účastník.

#### 10.2. Doprava

- První a poslední den zájezdu jsou určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení zájezdu.
- Z hlediska délky trvání letu může let částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího.
- CK neučí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení letových koridorů, komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování dovolené brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění ze strany CK. Zákonně kompenzace ze strany dopravce musí zákazník žádat sám přímo u dopravce. CK nenahrazuje služby, které nebyly v důsledku zpoždění odletu či odjezdu čerpány.

#### 10.3. Služby průvodce/delegáta

Pokud není výslovně uvedeno jinak, jsou v ceně zájezdu služby průvodce, delegáta. Tyto služby jsou poskytovány v českém nebo slovenském jazyce, pokud není v konkrétní nabídce uvedeno jinak. Povinnosti delegáta jsou dány mezinárodně všeobecně užívanou praxí, kdy se jeden zástupce CK věnuje zákazníkům ve více ubytovacích zařízeních v jim dosažitelné lokalitě. K zajištění kontaktu se zákazníky užívá příměňených prostředků (informační tabule s pohotovostním kontaktem na něj, stanovení úředních hodin, atd.)

#### 10.4. Pláže

U jednotlivých ubytovacích zařízení uvádíme obvykle vzdálenosti tohoto zařízení k nejbližší pláži. Tento údaj je orientační a vychází většinou z údajů uváděných v propagačních materiálech hotelů, je měřen vzdušnou čarou od nejbližšího bodu ubytovacího zařízení směrem k pláži. Pláže jsou zpravidla veřejné, přístupné i místním obyvatelům. Nelze vyloučit sezónní výskyt mořských trav (chaluhy), medúz apod. CK neodpovídá za případné znečištění pláží z klimatických nebo jiných nepředpokládaných důvodů. Použití lehátek a slunečníků na pláži je obvykle za poplatek (pokud není uvedeno jinak). Režim plážového servisu je možné ze strany hotelů měnit i v průběhu sezóny. Kapacita lehátek a slunečníků většinou

neodpovídá plně kapacitě hotelu a nelze vymáhat jejich přidělení v případě obsazení celé kapacity.

#### 10.5. Výlety

CK nabízí v programu některých zájezdů již i výlety anebo nabízí při sjednání SoZ možnost sjednat i fakultativní výlety. Ceny fakultativních výletů uvedené v katalogu jsou orientační a mohou se během sezóny měnit. Výlety mohou být zrušeny z důvodů, jakými jsou například nepříznivé počasí, nedostatečný počet účastníků či vyšší moc. Nerealizace výletu nezakládá právo na slevu z ostatních služeb sjednaných smlouvou. Upozorňujeme i na skutečnost, že program výletu může být z objektivních důvodů změněn. Doprozd fakultativního výletu česky nebo slovensky hovořícím průvodcem je realizován v případě minimální účasti požadované organizátorem. V případě zrušení fakultativního výletu sjednaného smlouvou ze strany zákazníka je uplatňováno odstupné dle bodu 6.2. těchto VOP.

#### 10.6. Náklady na vstupy, dopravu a taxi

V ceně zájezdu, nejsou obvykle zahrnuty náklady na vstupy do navštívených objektů, náklady na místní dopravu, pokud je v rámci programu využívána, a na pobytové či lázeňské taxi, které se hradí na místě ubytování. Zákazník musí počítat s těmito výdaji, o jejichž výši ho CK informuje nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu.

#### 10.7. Zvláštní požadavky

Zvláštní požadavky (např. pokoj v patře, výhled na moře, sedadlo v přední části autobusu aj.) nemají charakter smluvního ujednání. CK se bude snažit těmto požadavkům ve spolupráci s poskytovatelem služby vyhovět, ale pokud to nebude možné, nelze toto reklamovat.

#### 11. Ochrana osobních údajů

**11.1. 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 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 SoZ budou informace uvedené v čl. 11.1.

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.

**11.3. 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 zasílat formou SMS, MMS, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zaslání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zasláním na CK. V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákaznicka pro účely přímého marketingu.**

**11.4. Zákazník může souhlasit písemným i ústním 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.**

**11.5. Výše uvedená ustanovení čl. 11 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SoZ uzavřel (spolucestující). Uzavřením SoZ zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za společustující osoby udělit, a to až na základě smluvního či jiného zastoupení.**

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

- odvolat souhlas s pořizováním a zveřejňováním fotografií
- požadovat přístup ke svým osobním údajům
- požadovat opravu nepřesných či neúplných osobních údajů
- požadovat výmaz osobních údajů
- požadovat omezení zpracování svých osobních údajů
- vznést námitku proti zpracování osobních údajů
- podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, Plk. Sochora 27, 170 00 Praha 7

#### 12. Závěrečná ustanovení

**12.1. Smlouva, na které se použijí tyto VOP, se řídí českým právem.**

**12.2. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ustanovení smlouvy, na něž se tyto VOP použijí.**

**12.3. Všechny spory vzniklé ze smlouvy, na které se použijí tyto VOP, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy ČR.**

**12.4. V případě sporu má zákazník právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace na [www.col.cz](http://www.col.cz)**

**12.5. CK je oprávněna nakupovat služby cestovního ruchu i kompletní zájezdy od spolupracujících cestovních kanceláří a prodávat je pod svým jménem jako zájezdy vlastní.**

**12.6. Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 3.11.2022.**

**Pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře**



**ERV**  
Evropská pojišťovna

Doklad pro pojištěného

Tento doklad slouží jako potvrzení, že cestovní kancelář je pojištěna, a náročná zajištění cestovní kanceláře je v případě úpadku, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku zbankrotovala.

- nespíše dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
- nevadí zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskuteční, nebo
- nevadí rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskuteční pouze zčásti.

Pojištění se vztahuje pouze na zájezdy do 31. srpna 2023. C. 120/1075 Eo. Informujte nás v Vaší cestovní kanceláři, společnost Věra Závacká patří do této kategorie, a je-4 také pojištěna.

ERV pojišťovna, a. s. - Křižkova 237/9a, 196 00 Praha 8 - tel. 221 980 980 - fax 221 840 840  
id@ervpojistovna.cz - www.ervpojistovna.cz

**Repatriace ze zahraničí**

Doklad je ke skutečnosti uvedené v bodě 1, oznamuje neprodleně pojetnou událost asistentům služeb ERV pojišťovny, a. s.

telefonicky na číslo: **+420 221 860 632**

e-mailem: **help@euro-center.cz**

**Refundace nákladů**

Doklad je ke skutečnosti uvedené v bodech 2 a 3, (stejně povinné nepožádá do 8 měsíců užití plněného oznamem na adresu ERV pojišťovna, a. s., Křižkova 237/9a, 196 00 Praha 8, a předloží cestovní smlouvu, případně další vyžádané doklady.