



3. CK je oprávněna v případě nedosažení minimálního počtu zákazníků zájezd zrušit. O tom je povinna zákazníkovi informovat alespoň 7 dní před plánovaným termínem zahájení zájezdu a neprodleně vrátit zákazníkovi všechny úhrady již zákazníkem poskytnuté. Pokud se zájezd z tohoto důvodu neuskuteční, má zákazník přednost při zařazení na volné místo v obdobném zájezdu. Fakultativní výlet se může pro nedostatek účastníků zrušit v průběhu pobytu.

4. CK je povinna zajistit plnění všech služeb obsažených v ceně zájezdu; pokud nebude schopna zajistit plnění všech dohodnutých služeb, provede vhodná alternativní opatření, za která nebude vyžadovat další platby a tam, kde se sníží kvalita nebo rozsah služeb, poskytne účastníkům zájezdu náhradu odpovídající rozdílu mezi nabídnutou a poskytnutou službou. Změna rozsahu služeb odpovídá písemnému zápisu o reklamaci.

5. CK se zavazuje v případě oprávněných stížností ze strany zákazníka v průběhu zájezdu prostřednictvím místního zástupce cestovní kanceláře-delegáta nebo průvodce vynaložit veškeré úsilí k okamžitému odstranění nedostatků nebo k zajištění odpovídajících náhradních řešení.

6. Předpokladem umožnění nápravy je, že zákazník uplatní své výhrady. Reklamací nelze uplatnit v případech kdy:

a) nedostatky jsou zaviněny nebo vyplývají z jednání zákazníka  
b) neplnění nebo nedostatečné plnění je způsobeno třetí stranou, která nemá vztah k zajišťování dohodnutých služeb, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná

c) nedostatky či změny jsou důsledkem nepředvídatelných zásahů vyšší moci – za vyšší moc se považují okolnosti, které vznikly v důsledku nepředvídatelných a neodvratitelných skutečností mimořádné povahy, které znemožňují řádné poskytnutí původně sjednaných služeb. Okolnosti vyšší moci např. extrémní klimatické jevy, karanténa, válečný konflikt apod. osobovojny CK od úplného nebo částečného plnění a poskytnutí finančního odškodnění.

d) U zájezdů do zahraničí jsou první a poslední den určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze reklamovat eventuální zkrácení „pobytu“.

e) CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, pokud nebylo možno tyto důvody předpokládat a nebyly zanedbány povinnosti CK, z důvodů nepřiznivého počasí, apod. zajistit plnění všech služeb komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování přípojů, dovoleně, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění.

## 10. Odstoupení od smlouvy zájezdu

1. CK je oprávněna od uzavřené smlouvy o zájezdu odstoupit jen v případech výslovně uvedených těmito podmínkami nebo obecně závaznými právními předpisy. V případě odstoupení od smlouvy CK ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem zahájení zájezdu, je CK povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10 % z ceny zájezdu. To neplatí v případech, kdy není dosažen minimální počet účastníků zájezdu nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla CK zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně po ní požadovat.

2. Zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu odstoupit od smlouvy o zájezdu. Toto odstoupení musí být písemné. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno cestovní kanceláři. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy je povinen uhradit CK následující storno poplatky:

- při stornování v období více než 61 dní před začátkem zájezdu: 1.500,- Kč za každou osobu
- při stornování v období od 60 do 31 dne před začátkem zájezdu: 20 % celkové ceny zájezdu
- při stornování v období od 30 do 15 dne před začátkem zájezdu: 50 % celkové ceny zájezdu
- při stornování v období od 14 do 5 dne před začátkem zájezdu: 80 % celkové ceny zájezdu
- při stornování v období 4 dny a méně před začátkem zájezdu: 100 % celkové ceny zájezdu

Nárok na zaplacení smluvní pokuty CK nevzniká, odstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu z důvodů porušení povinnosti CK dle smlouvy o zájezdu, všeobecných smluvních podmínek nebo zákona. Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena, tedy cena včetně všech objednaných fakultativních služeb. V případě storna jedné osoby ve dvoulužkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj; obdobně se postupuje při obsazení bungalovu/apartmá nižším počtem osob. Při určení počtu dnů pro výpočet storno poplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den začátku zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd). Pokud se zákazník nedostaví na zájezd nebo zmešká odjezd/odlet nebo musí být z zájezdu vyloučen, má CK nárok na úhradu plné ceny zájezdu.

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

změny jména zákazníka nebo jiné závažné změně údajů na přihlášce účtuje CK poplatek 500,- Kč. Požaduje-li zákazník překnihování na jiný termín nebo hotel a CK tak může učinit, je zákazník povinen zaplatit poplatek:

- při změně ubytování nebo termínu v období do 31 dne před začátkem zájezdu/pobytu 500,- Kč za osobu a změnu
- při změně ubytování nebo termínu v období 30 dnů a méně před začátkem zájezdu ve výši odpovídající storno poplatku.

## 11. Pojištění

Povinné smluvní pojištění CK dle zák. č. 159/1999 Sb. 1.

CK uzavřela pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi 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 z části.

2. CK je povinna předat 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.

3. 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 včetně 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.

**Cestovní pojištění zákazníka.**

1. U zájezdů u nichž není uvedeno, že v ceně je obsaženo cestovní pojištění, CK doporučuje zákazníkům uzavřít cestovní pojištění, které může pokrývat zejména následující rizika: zdravotní, úrazové, zavazadla, odpovědnost za škodu, storno zájezdu.

2. V takových případech pojistná smlouva vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou. CK v případě pojistné události nepřislouží posuzovat existenci, příp. výši nároků vyplývajících z pojistného vztahu. V případě pojistných událostí CK poskytne potřebnou součinnost, nehradí však poplatky za lékařské ošetření apod., veškeré náklady hradí pojišťovna.

3. Pokud dojde k poškození či ztrátě zavazadla během přepravy je zákazník povinen nahlásit to neprodleně po ukončení přepravy na příslušném místě a sepsat protokol o poškození či ztrátě zavazadla, který je nezbytný pro další jednání zákazníka a přepravce.

**4. Zpracování osobních údajů zákazníka a spolecestujících**

4.1. 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, 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 o účetnictví a archivaci nutných dokladů.

4.2. Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou informace uvedené v čl. 4.1. 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.

4.3. 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.

4.4. 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 zaslání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je cestovní kancelář oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zaslání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese cestovní kanceláře nebo e-mailem zasláním na e-mailovou adresu geotourist@seznam.cz. V tomto případě nebude cestovní kancelář zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

4.5. Výše uvedená ustanovení čl. 4 platí ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvu o zájezdu uzavřel (spolecestující). Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolecestující osoby udělit, a to až uží na základě smluvního či jiného zastoupení.

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

a) Požadovat od cestovní kanceláře přístup k osobním údajům týkajícím se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může

požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.

b) Požadovat, aby cestovní kancelář omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; cestovní kancelář již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo zákazník vznášel námitku 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.

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

d) 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 kopii zpracovávaných osobních údajů: účel zpracování; kategorie osobních údajů, které zpracovává, příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; právo podat stížnost u dozorového úřadu; skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.

e) Získat své osobní údaje, které cestovní kancelář zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá cestovní kancelář osobní údaje zákazníka jinému správci.

## 12. XVII. Závěrečné ustanovení

Poděsáním Smlouvy o zájezdu nebo odsouhlasením Potvrzení o rezervaci vyslovuje zákazník (objednatel) jménem svým i jménem ostatních osob uvedených ve Smlouvě o zájezdu nebo na Potvrzení o rezervaci souhlas s tím, aby Společnost FO Geotourist CK zpracovala v souladu se zákonem č.101/2000 Sb. dobrovolně poskytnuté osobní údaje včetně data narození.

Tento souhlas je zákazníkům udělen až do doby jeho písemného odvolání. Poskytnuté osobní údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům Společnosti FO Geotourist CK a poskytovatelům služeb cestovního ruchu a dále předány ČSOB Pojišťovně a s. pouze v případě sjednání cestovního pojištění. Veškeré informace a údaje o službách, cenách a cestovních podmínkách, obsažené v katalozích či písemných nabídkách odpovídají informacím známým v době jejich tisku. Změny jsou vyhrazeny .

Tyto „Všeobecné podmínky“ nabývají platnosti dnem 21.5.2020.

**Tyto „VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY“ jsou nedílnou součástí cestovní smlouvy. Zákazník potvrzuje svým podpisem na cestovní smlouvě, že se s těmito podmínkami seznámil a souhlasí s nimi v plném rozsahu.**

V.....

dne .....

**Všeobecné obchodní podmínky**  
**SPOLEČNOST FO GEOTOURIST podle ustanovení zákona č. 159/99 Sb.**