

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH CK Lenka Malíková

platné od 16. 5. 2017

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tyto všeobecné podmínky účasti na zájezdech (dále jen „VOP“ nebo „VŠEOBECNÉ PODMÍNKY“) jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a ostatní služby cestovního ruchu cestovní kanceláře provozované společností Ing. Lenka Malíková, cestovní kancelář s.r.o., IČ: 05881897, se sídlem Slunná 1770/10, 664 51 Šlapanice, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 98711 (dále jen „CK Lenka Malíková“).

Tyto Všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem, přičemž zákazníkem se rozumí jakákoliv fyzická nebo právnická osoba, a CK Lenka Malíková a jsou platné a účinné od 1. 5. 2017. Za zákazníka se považuje rovněž osoba, v jejíž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena ve smyslu §1767 a §1768 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“). Smluvní strany se dohodly, že uzavře-li zákazník smlouvu o zájezdu ve prospěch třetí osoby a třetí osoba takto nabyté právo dle smlouvy o zájezdu odmítne, bude plněno osobě, která smlouva o zájezdu uzavřela, nedohodne-li se CK Lenka Malíková a zákazník jinak.

Bude-li smlouva o zájezdu uzavřena v jiné než písemné formě, CK Lenka Malíková vystaví zákazníkovi bezprostředně po uzavření takové smlouvy o zájezdu písemný doklad o uzavření smlouvy o zájezdu (potvrzení o zájezdu) v souladu s §2525 občanského zákoníku.

1. VZNIK A PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

1.1 Smluvní vztah mezi CK Lenka Malíková a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (případně jeho zástupcem) podepsané písemné smlouvy o zájezdu, přičemž není-li smlouva o zájezdu uzavřena písemnou formou, dochází k uzavření smlouvy o zájezdu okamžikem odeslání potvrzení o zájezdu CK Lenka Malíková nebo jejím zplnomocněným zástupcem do e-mailové schránky zákazníka nebo na jeho korespondenční adresu. Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu, případně učiněním objednávky zájezdu (není-li smlouva o zájezdu uzavřena písemnou formou) zároveň potvrzuje, že před uzavřením smlouvy o zájezdu se seznámil s těmito Všeobecnými podmínkami.

1.2 Obsah smlouvy o zájezdu je určen nabídkou, těmito Všeobecnými podmínkami a případnými zvláštními podmínkami přiloženými ke smlouvě o zájezdu.

1.3 V otázkách neupravených smlouvou o zájezdu, Všeobecnými podmínkami, zvláštními podmínkami a jinými podmínkami přiloženými ke smlouvě o zájezdu tvořící její nedílnou součást, se smluvní vztah mezi CK Lenka Malíková a zákazníkem řídí příslušnými platnými právními předpisy České republiky, platnými právními předpisy Evropských společenství/Evropské unie a mezinárodními

smlouvami, kterými je Česká republika vázána.

1.4 Tyto Všeobecné podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů ve smyslu § 1 odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb., v platném znění („zákon o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu“) nebo ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka.

2. CENY ZÁJEZDŮ

2.1 Ceny zájezdů jsou konečné, zahrnují dopravu, ubytování v základním typu pokoje dle zaslané nabídky a stravování podle smlouvy o zájezdu, služby průvodce, informační materiály a mapy, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak. Doprava je zajišťována autobusy odpovídajícími platným evropským předpisům, tyto jsou vybaveny bezpečnostními pásy na všech sedadlech, klimatizací, polohovatelnými sedačkami, WC a DVD přehrávačem. Cena nezahrnuje, nejedná-li se o vícedenní zájezd, cestovní pojištění a nikdy ani u vícedenního zájezdu nezahrnuje vstupné v rámci programu pořádaného zájezdu.

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1 CK Lenka Malíková má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CK Lenka Malíková vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti v sídle CK Lenka Malíková. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady zákazníkem má CK Lenka Malíková právo od smlouvy odstoupit.

3.2 CK Lenka Malíková je oprávněna v případě vícedenních zájezdů požadovat zálohu ve výši minimálně 50 % z celkové ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb), tato záloha je splatná ve lhůtě 21 dnů ode dne podpisu smlouvy o zájezdu. Celková cena zájezdu musí být uhrazena nejpozději 25 dní před dnem započetí zájezdu. Není-li celková cena zájezdu v plné výši, tedy řádně a včas uhrazena, nemá zákazník nárok na poskytnutí informací a pokynů na cestu, cestovních dokladů a služeb.

3.3 Zákazník má nárok na poskytnutí služeb při včasné zaplacení cen zájezdu v celé sjednané výši.

4. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

4.1K základním právům zákazníka patří zejména:

- a) právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinění CK Lenka Malíková zákazník dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu,
- b) právo požadovat dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, nebo nebyly zákazníkovi sděleny jinak, které se týkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb a které jsou CK Lenka Malíková známy,
- c) právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny,

- d) právo před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy o zájezdu za podmínek uvedených v článku 6,
- e) právo písemně oznámit CK Lenka Malíková, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou o zájezdu a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu, dále jen „překnihování“. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a poplatků spojených s překnihováním dle bodu 6.9, a to vše před zahájením zájezdu,
- f) právo na reklamaci v souladu s článkem 7,
- g) právo na ochranu osobních údajů, které uvádí ve smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech,
- h) právo obdržet spolu se smlouvou o zájezdu doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku obsahující označení pojišťovny podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události,
- i) u zájezdů právo na poskytnutí nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu dalších písemných podrobných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK Lenka Malíková známy, pokud nejsou již obsaženy ve smlouvě o zájezdu.

4.2 K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- a) poskytnout CK Lenka Malíková součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě a předložit doklady požadované CK Lenka Malíková pro zajištění zájezdu,
- b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilého účastníka v průběhu zájezdu; obdobně zajistit doprovod, dohled a potřebnou zdravotní péči u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje. Hodlá-li zákazník, který je starší 15 let a mladší 18 let, uzavřít smlouvu o zájezdu a na základě ní čerpat služby bez doprovodu a dohledu zákonného zástupce, je povinen předložit souhlas zákonného zástupce s takovým uzavřením smlouvy a čerpáním služeb,
- c) zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem 2. a 3.,
- d) převzít od CK Lenka Malíková doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady, řádně si je překontrolovat,
- e) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je vyžadováno),
- f) dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země, do které cestuje, dodržování platné legislativy země pobytu a respektování odlišné skladby obyvatelstva a jiných kulturních zvyklostí. Zákazník je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu zájezdu, eventuálně jiných aktivit v zahraničí bez vědomí CK Lenka Malíková. CK Lenka Malíková nenesे žádnou odpovědnost za následky, které zákazník způsobil vlastní nezodpovědností. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník,
- g) zaplatit dle uzavřené smlouvy o zájezdu sjednanou cenu zájezdu a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce CK Lenka Malíková,
- h) veškeré závady a odchylky od sjednaných služeb reklamovat bezodkladně po jejich zjištění

nejlépe na místě u zástupce CK Lenka Malíková a poskytnout součinnost nezbytnou k jejich odstranění, pro průkaznost doporučujeme oznámení provést písemnou formou,

- i) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, dodavatele služeb CK Lenka Malíková či ohrozit nebo poškodit jméno CK Lenka Malíková a/nebo jejího zástupce (eventuálně průvodce),
- j) uhradit škodu, kterou způsobil např. v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby, zajištěné dle smlouvy o zájezdu,
- k) dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, nerušit, neomezovat atd. ostatní zákazníky či osoby,
- l) dbát o řádné a včasné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb,
- m) řídit se pokyny zástupce CK Lenka Malíková (eventuálně průvodce), či jiné osoby určené CK Lenka Malíková, dodržovat stanovený program a dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, včetně předpisů dopravců a ubytovatelů.

4.3 K základním povinnostem zákazníka právnické osoby dále patří:

- a) seznámit své účastníky s těmito Všeobecnými podmínkami, jakož i s dalšími informacemi, které od CK Lenka Malíková obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb,
- b) v případě, že byl předmětem služeb zájezd, seznámit účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny, který obdržel dle článku 8 těchto VOP,
- c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník
- d) určit vedoucího skupiny v případě, kdy podle dohody s CK Lenka Malíková není zajištěn doprovod průvodcem CK Lenka Malíková. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů a dbá na plnění programu služeb.

5. ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB A JEJICH PRÁVNÍ DŮSLEDKY, ZRUŠENÍ ZÁJEZDU

5.1 Změny a odchylky jednotlivých služeb CK Lenka Malíková od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v případech objektivních důvodů přípustné. Jedná se zejména o změny dopravce a eventuálně programu během zájezdu (z důvodu tzv. vyšší moci).

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

5.3 CK Lenka Malíková si vyhrazuje právo zrušit zájezd a odstoupit od smlouvy o zájezdu, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného u jednotlivých zájezdů. Cestovní kancelář je oprávněna v takovém případě zrušit zájezd, nejpozději však 9 dní před zahájením zájezdu a v téže lhůtě je cestovní kancelář povinna o zrušení zájezdu informovat zákazníka. CK Lenka Malíková si dále

vyhrazuje právo zrušit zájezd nebo jednotlivé služby a odstoupit od smlouvy o zájezdu v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni rozumně požadovat. Dojde-li ke zrušení zájezdu a odstoupení od smlouvy dle tohoto článku 5.3, není CK Lenka Malíková odpovědná za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoliv jiné pokuty.

5.4 Jestliže po zahájení zájezdu nebo v průběhu čerpání služeb cestovního ruchu, které jsou předmětem smluvního vztahu se zákazníkem, CK Lenka Malíková neposkytne služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, nebo zjistí, že všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu smlouvou zavázala, je CK Lenka Malíková povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat příp., aby zákazník mohl služby čerpat, zejména je povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu. Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě, je CK Lenka Malíková povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit ani prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě nebo zákazník toto náhradní řešení nepřijme, je CK Lenka Malíková povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je CK Lenka Malíková povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle smlouvy, je CK Lenka Malíková povinna:

- v případě, že doprava je uskutečněna za nižší náklady, vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně,
- v případě, že doprava je uskutečněna za vyšší náklady, rozdíl v ceně uhradit z vlastních prostředků.

5.5 Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd, má CK Lenka Malíková nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

6. Odstoupení od smlouvy, odstupné

6.1 Zákazník má před zahájením zájezdu právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy za zájezd bez účtování jakéhokoliv odstupného:

- a) pokud nepřijme návrh CK Lenka Malíková na změnu smlouvy o zájezdu,
- b) pokud CK Lenka Malíková poruší své povinnosti stanovené smlouvou o zájezdu nebo zákonem.

6.2 Doporučuje se, aby oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník sepsal formou záznamu v prodejním místě, kde služby zakoupil nebo na toto prodejní místo zaslal doporučenou poštou, příp. jiným prokazatelným způsobem. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem prokazatelného doručení odstoupení CK Lenka Malíková, a to zejména dnem sepsání záznamu, příp. dnem doručení písemného oznámení na prodejní místo, kde si zákazník službu zakoupil, nebo na adresu sídla CK Lenka

Malíková. Pro účely uplatnění pojistné události vyplývající z pojištění nákladů, souvisejících se zrušením cesty je nutno v případě, že se klient nedostaví k odjezdu, prokazatelně doručit odstoupení od smlouvy CK Lenka Malíková, a to nejpozději v den plánovaného odjezdu.

6.3 Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CK Lenka Malíková stanovené smlouvou nebo odstoupí-li CK Lenka Malíková od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK Lenka Malíková odstupné ve výši:

- do 45. dne před odjezdem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 20 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu,
- od 44. dne do 14. dne před odjezdem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 40 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu,
- od 13. dne do 5. dne před odjezdem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 60 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu,
- od 4. dne do 2. dne před odjezdem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu,
- méně než 2 dny před odjezdem a dále v případech, kdy zákazník nenastoupí na zájezd, zruší zájezd v den odjezdu, nedostaví se k odjezdu, nebo odjezd zmešká, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle bodu 4.2 písm. d) a e), skutečně vzniklé náklady, nejméně však 100 % z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu.

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

6.5 CK Lenka Malíková může, mimo jiné, odstoupit od smlouvy o zájezdu v těchto případech:

- a) před zahájením zájezdu, z důvodů zrušení zájezdu CK Lenka Malíková. Zákazník je o takovém zrušení neprodleně informován a je mu nabídnuta nová smlouva o zájezdu,
- b) z důvodu porušení povinností zákazníkem. Pokud cestovní kancelář odstoupí od smlouvy z důvodu chování zákazníka proti dobrým mravům např. tím, že zákazník ohrožuje život a zdraví své případně ostatních zákazníků či pracovníků cestovní kanceláře, hrubým způsobem vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, pak zákazník nemá nárok na vrácení aliquotní části ceny služeb, které nebyly čerpány, a dále je povinen uhradit CK Lenka Malíková veškeré více náklady, které CK Lenka Malíková vznikly a případně vzniklou škodu,
- c) v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým CK Lenka Malíková nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK Lenka Malíková má v tomto případě právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodů vyšší moci je CK Lenka Malíková povinna učinit veškerá opatření k dopravení zákazníků zpět do České republiky.

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

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

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

6.9 Dodatečné změny v knihování na přání zákazníka do 2. dne před zahájením zájezdu odjezdem může zákazník písemně oznámit CK Lenka Malíková, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu. Od 1. dne před zahájením zájezdu se zákazníkem požadovaná změna knihování považuje za odstoupení zákazníka od smlouvy a zákazník je v tomto případě povinen uhradit odstupné dle článku 6.

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

7. REKLAMACE, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

7.1 V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší, než bylo sjednáno ve smlouvě o zájezdu, jejíž nedílnou součástí jsou tyto Všeobecné podmínky blíže upravující smluvní ujednání, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace. Uplatnění reklamace může zákazník provést např. ústně nebo písemně, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu.

7.2 CK Lenka Malíková je povinna přijmout reklamaci v sídle nebo místě podnikání, případně v místě poskytované služby u průvodce nebo jiného CK Lenka Malíková pověřeného pracovníka. CK Lenka Malíková je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

7.3 Zákazníkovi se doporučuje při uplatňování reklamace prokázat zakoupení služby, která je předmětem reklamace (stejnopisem smlouvy o zájezdu, dokladem o úhradě zájezdu či doplňkové služby, apod.). Uplatní-li zákazník na místě v průběhu čerpání služeb právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již poskytnuty byly, je průvodce zájezdu, vedoucí provozovny poskytující služby nebo jiný CK Lenka Malíková pověřený pracovník povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří dnů. Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od prokazatelného uplatnění reklamace zákazníkem, pokud není se zákazníkem dohodnuta lhůta jiná.

7.4 Doporučuje se písemné podání reklamace, ve kterém zákazník uvede své osobní údaje, předmět reklamace a požadavek na způsob jejího vyřízení. Jestliže zákazník zároveň předá průvodci zájezdu,

vedoucímu provozovny nebo jinému CK Lenka Malíková pověřenému pracovníkovi písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, bude tato skutečnost v reklamačním protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepíše průvodce zájezdu, vedoucí provozovny nebo jiný CK Lenka Malíková pověřený pracovník i zákazník. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto reklamačního protokolu.

7.5 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.

7.6 V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak cestovní kancelář poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. Tím není dotčeno právo zákazníka v případech stanovených v právních předpisech či v případech výslovně sjednaných s CK Lenka Malíková od smlouvy odstoupit.

7.7 CK Lenka Malíková nenesе žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve smlouvě o zájezdu, pořádaných 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 pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty, pokud odpovědnost CK Lenka Malíková není v těchto případech dána ze zákona.

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

7.9 CK Lenka Malíková neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat nebo byla-li škoda způsobena z důvodů vyšší moci.

7.10 V otázkách reklamace a odpovědnosti za vady zde výslovně neuvedených platí ustanovení českých platných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, předpisů Evropských společenství/Evropské unie, mezinárodních smluv, kterými je Česká republika vázána, na jejichž text se tímto odkazuje.

7.11 **Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů.** Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2. E-mail: adrcoi.cz; Web: adr.coi.cz

8. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ

8.1 CK Lenka Malíková je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb., v platném znění, uzavřenu pojistnou smlouvu, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK Lenka Malíková z důvodu svého úpadku:

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

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

9. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ ZÁKAZNÍKA

9.1 V cenách zájezdů CK Lenka Malíková, nejedná-li se o vícedenní zájezdy, není zahrnuto žádné cestovní pojištění. Zákazníkům se při zakoupení zájezdu doporučuje uzavřít cestovní pojištění společnosti Union poistovňa, a.s., www.union.sk, prostřednictvím CK Lenka Malíková, které mimo jiné zahrnuje i pojištění rizik souvisejících se zrušením zájezdů. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení CK Lenka Malíková uzavřít jejím prostřednictvím pojištění, není CK Lenka Malíková povinna (nad daný zákonný rámec) cokoliv nepojištěnému zákazníkovi při nastalé pojistné události poskytnout a zákazník nese sám veškerá rizika s tím související. Rozsah cestovního pojištění, limity pojistného plnění a další informace o pojištění jsou uvedeny na www.ck-zajezd.cz/dokumenty. Smluvní vztah vzniká mezi zákazníkem a pojišťovnou, případné pojistné události řeší zákazník přímo s pojišťovnou. Pojištění se řídí Všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění a Rámcovou pojistnou smlouvou č. 11 721 613. Pojištěný zákazník tímto prohlašuje, že se seznámil a souhlasí s rozsahem a podmínkami sjednaného cestovního pojištění, zejména s výší pojistných částek a se zněním VPP. V případě, že zákazník CK Lenka Malíková uzavřel smlouvu o zájezdu pro více pojištěných osob, potvrzuje, že je oprávněn uvedené prohlášení učinit i jménem těchto osob.

10. FAKULTATIVNÍ VÝLETY

10.1 Fakultativní výlety se objednávají předem u zástupce CK Lenka Malíková a platí se v hotovosti v měně EUR.

10.2 Výlety mohou být zrušeny z důvodů, jakými jsou například nepřízeň počasí, nedostatečný počet účastníků či vyšší moc. Nerealizování výletu nezakládá právo na slevu z ostatních služeb sjednaných smlouvou o zájezdu. Upozorňujeme i na skutečnost, že program a nabídka výletů mohou být z objektivních důvodů změněny.

11. DALŠÍ PODMÍNKY

Další podmínky mimo jiné blíže upravují obsah a rozsah poskytovaných služeb sjednaných smlouvou o zájezdu a z toho plynoucí rozsah či omezení odpovědnosti cestovní kanceláře a poslední část se věnuje otázce rušení průběhu zájezdu zákazníkem.

11.1 Ubytování a doprava

Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a CK Lenka Malíková na něj nemá vliv. Za třílůžkový pokoj je považován v některých hotelech dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou může být pohovka nebo rozkládací gauč. Podle mezinárodních standardů musí hosté opustit pokoje ve většině případů v den odjezdu do 10.00 hodin. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokoje.

Zahájením zájezdu se rozumí první úkon vyplývající ze smlouvy o zájezdu, většinou odbavení u průvodce autobusového zájezdu spojené s nástupem do autobusu. CK Lenka Malíková si vyhrazuje právo změnit čas odjezdu a o tomto je povinna uvědomit řádně a včas zákazníka, nejméně však 3 dny před plánovaným odjezdem. Oznámení může být učiněno elektronicky zasláním e-mailu na adresu zákazníka nebo telefonicky.

Při odjezdu autobusy čekají 10 minut, při odjezdu v zahraničí 20 minut. CK Lenka Malíková si vyhrazuje právo nepřepřavit zákazníky pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových, omamných a psychotropních látek, nebo jinak nezpůsobilých přepravy. Za náklady klientů na dopravu do ČR v případě zmeškání času odjezdu, nenesou CK Lenka Malíková odpovědnost.

Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá CK Lenka Malíková vliv. V těchto případech nelze mít vždy při knihování nejaktuálnější zprávy o stavební činnosti. Absolutní klid v turistických centrech a městech nenajdete. K dovolené patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk.

11.2 Klimatizace/topení

Tato zařízení najdete pouze v hotelech, kde je to přímo uvedeno v popisu. V mnoha případech je klimatizace ovládána centrálně a její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. Často je klimatizace v provozu pouze několik hodin denně nebo pouze v hlavní sezóně.

11.3 Stravování a nápoje

V hotelech se vaří většinou mezinárodní pokrmy obohacené o místní prvky. Jídelníček ve středoevropských hotelech je podobný a neliší se od českého.

Kontinentální (evropská) snídaně se většinou skládá z kávy a čaje, džusu, pečiva, másla a zavařeniny, sýra, salámu popřípadě pomazánky. Snídaně se podává buď formou bufetu, nebo je servírovaná. Snídaně podávaná formou bufetu znamená volnou konzumaci z nabídky, která odpovídá kategorii hotelu a zejména místním zvyklostem. Například obsahuje pečivo, kávu, čaj, džus, různé sladké koláče, ovoce, vajíčka, zavařeninu, sýr, salám, to vše opět podle kategorie hotelu. V hotelu kategorie tři hvězdičky může být nabídka omezená pouze na některé z uvedených položek (např. pečivo nebo chléb, máslo, džem, střídavě obohaceno o sýr, salám nebo vejce) a může být servírovaná. Informaci o formě snídaně podá CK Lenka Malíková při uzavření smlouvy o zájezdu.

Pokud není v ceně zájezdu polopenze, večeře je třeba objednávat předem a v případě organizovaných skupin je jídlo jednotné. Večeře je buď menu s obsluhou, nebo volná konzumace formou bufetu. Nabídka opět odpovídá kategorii hotelu. I v případě, kdy je snídaně a večeře podávána formou bufetu se může stát, že některá jídla jsou s částečnou obsluhou.

Nápoje nikde nejsou zahrnuty v ceně, není-li uvedeno jinak.

Pokojový minibar není součástí ceny zájezdu a veškeré zkonsumované nápoje či potraviny z minibaru podléhají přímé úhradě.

U každého zájezdu je uveden počet uhrazených noclehů. Počtu noclehů odpovídá i nárok na stravování.

11.4 Bazény

Pokud je součástí hotelového zařízení bazén, je třeba vzít v úvahu, že ne vždy je bazén vyhříván, tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu. Pokud je v popisu hotelu uvedeno, že je bazén vyhříván, bývá toto vyhřívání spuštěno pouze v určitém období. Ne všechny hotely mají bazén s čistícím/filtračním zařízením, a proto musí být při vyšších teplotách bazén vypuštěn a vyčištěn. Je tedy nutné počítat s tím, že může být bazén po určitou dobu mimo provoz. Počet lehátek a slunečníků u bazénu neodpovídá nikde kapacitě hotelu.

11.5 Rušení průběhu zájezdu zákazníkem

V krajním případě je průvodce či jiná odpovědná osoba CK Lenka Malíková oprávněna vyloučit zákazníka ze zájezdu, a to: je-li pod vlivem alkoholu, návykových, omamných nebo psychotropních látek, anebo hrubě narušuje průběh zájezdu či ohrožuje vážně ostatní účastníky zájezdu, a to bez náhrady. Zákazník je povinen dbát pokynů průvodce nebo odpovědné osoby CK Lenka Malíková a dodržovat stanovený program zájezdu. Zákazník se zavazuje zdržet se takového jednání, které by mohlo ostatní účastníky zájezdu omezit, ohrozit či poškodit, chovat se v místě pobytu tak, aby nebylo v rozporu se zákony a zvyky země pobytu. Hrubé porušení těchto povinností je považováno za podstatné porušení povinností vyplývajících ze smlouvy o zájezdu a je důvodem CK Lenka Malíková pro odstoupení od smlouvy s odstupným k tíži zákazníka, když odstupné v tomto případě představuje 100% z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu.

12. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ

12.1 CK Lenka Malíková vede databázi, která obsahuje identifikační a další osobní údaje zákazníků (dále jen „osobní údaje“). CK Lenka Malíková zaručuje a chrání osobní údaje v maximální možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje a organizačního zabezpečení. Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že byl seznámen s informacemi o zpracování osobních údajů v rozsahu uvedeném v tomto článku.

12.2 CK Lenka Malíková bude zpracovávat osobní údaje získané v souvislosti s uzavřením smlouvy o zájezdu, poskytováním služeb, jiným přímým či nepřímým kontaktem se zákazníkem či od třetích osob, a to automatizovaně zejména prostřednictvím databáze uvedené v článku 12.1 i manuálně (v listinné podobě). CK Lenka Malíková bude zejména zpracovávat informace o totožnosti zákazníka, jeho kontaktní údaje a údaje o poskytnutých službách (titul, jméno, příjmení, adresa, datum narození, popřípadě národní identifikátor, obchodní firma, místo podnikání, identifikační číslo, e-mailová adresa, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu a bankovní spojení). CK Lenka Malíková může zpracovávat uvedené osobní údaje za účelem poskytování sjednaných služeb a služeb s tím souvisejících, dodržení právních povinností CK Lenka Malíková a ochrany práv a oprávněných zájmů CK Lenka Malíková, včetně účelů uvedených v článku 12.4. Povinnost zákazníka poskytnout osobní údaje nevyplývá ze zákona, bez jejich poskytnutí však nemůže být uzavřena a plněna smlouva o zájezdu.

12.3 Zákazník může souhlasit s tím, že CK Lenka Malíková bude osobní údaje v rozsahu uvedeném ve smlouvě o zájezdu zpracovávat pro své marketingové a obchodní účely, včetně zasílání obchodních sdělení a telemarketingu. Zákazník má právo souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoliv odvolat. Souhlas lze odvolat pouze výslovným prohlášením. Obchodní sdělení je CK Lenka Malíková oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty či písemně. Zákazník může zdarma nebo na účet CK Lenka Malíková odmítnout souhlas s využitím svého elektronického kontaktu za účelem šíření obchodních sdělení i při zasílání každé jednotlivé zprávy, pokud původně toto využití neodmítl.

12.4 CK Lenka Malíková je oprávněna osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy zpřístupnit dalším zpracovatelům nebo případně správcům, a to za účelem:

- a) zajištění svých marketingových a obchodních akcí a zajištění marketingových a obchodních akcí třetích osob; podmínkou však je, aby se akce třetích osob týkaly podnikatelských aktivit CK Lenka Malíková (pokud byl zákazníkem udělen souhlas ve smlouvě o zájezdu dle článku 12.3),
- b) vymáhání pohledávek CK Lenka Malíková za zákazníkem,
- c) třetím subjektům, které při využití služeb CK Lenka Malíková poskytly zákazníkovi službu či zboží,
- e) ověřování a hodnocení platební morálky a důvěryhodnosti zákazníka a provozování s tím souvisejících registrů,
- f) pojišťovně Union poistovna, a.s., pobočka pro Českou republiku,

Španělská 770/2, 120 00 Praha 2 - Vinohrady, Česká republika, IČ 242 63 796 / DIČ CZ683015587

zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka č. 75819, na základě zákona č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě, v platném znění (pokud bylo se zákazníkem sjednáno cestovní pojištění).

12.5 CK Lenka Malíková osobní údaje předá třetím osobám vždy pouze v nezbytném rozsahu. Při předání osobních údajů třetím osobám CK Lenka Malíková zajistí ochranu osobních údajů před zneužitím, jakož i jejich důvěrnost.

12.6 CK Lenka Malíková se zavazuje osobní údaje zlikvidovat či anonymizovat nejpozději do tří měsíců ode dne ukončení smlouvy, s výjimkou následujících osobních údajů a v níže uvedených lhůtách, nejsou-li příslušnými právními předpisy stanoveny kratší lhůty:

- a) titulu, jména, příjmení, data narození, adresy bydliště, adresy elektronické pošty a telefonního čísla, a to za účelem nabízení obchodu a služeb CK Lenka Malíková. Toto oprávnění má CK Lenka Malíková na základě souhlasu zákazníka dle článku 12.3 po dobu neurčitou,
- b) titulu, jména, příjmení, data narození, adresy bydliště, adresy elektronické pošty a telefonního čísla, a to za účelem poskytování věrnostních slev, případně jiných slev ze strany CK Lenka Malíková. Toto oprávnění má CK Lenka Malíková na základě souhlasu zákazníka dle článku 12.3 po dobu neurčitou,
- c) údajů nutných pro vymáhání pohledávky za zákazníkem. V takovém případě CK Lenka Malíková osobní údaje zlikviduje či anonymizuje nejpozději do pěti let ode dne úplného vymožení pohledávky,
- d) údajů nutných pro vedení soudních sporů, správních a rozhodčích řízení atp.,
- e) údajů nutných pro vyřízení reklamací zákazníků a
- f) jejichž další zpracování vyplývá z platných právních předpisů.

12.7 Zákazník má právo na opravu osobních údajů. Zákazník má také právo na informace o osobních údajích, které CK Lenka Malíková zpracovává, a to v rozsahu a za podmínek stanovených § 12 zákona o ochraně osobních údajů.

12.8 Zjistí-li zákazník, že CK Lenka Malíková zpracovává osobní údaje v rozporu s ochranou soukromého a osobního života zákazníka nebo v rozporu se zákonem, má zákazník právo požádat o vysvětlení. Zákazník má v těchto případech také právo požádat CK Lenka Malíková o blokování,

doplnění či likvidaci osobních údajů. Zákazník má i další práva uvedená v ustanovení § 21 zákona o ochraně osobních údajů. Pokud se zákazník bude domnívat, že jeho práva jsou porušována, je oprávněn zaslat svou stížnost Úřadu pro ochranu osobních údajů.

12.9 Zákazník bere na vědomí, že CK Lenka Malíková je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem, např. pro účely vyžadované soudem, policií či hygienickými stanicemi.

12.10 V případě, že zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu i ve prospěch třetích osob ve smyslu ustanovení §1767 a §1768 občanského zákoníku, podpisem smlouvy potvrzuje, že je oprávněn k poskytnutí jejich osobních údajů, a pokud uděluje za tyto třetí osoby souhlas ke zpracování osobních údajů dle článku 12.3, musí ve smlouvě prohlásit, že je k poskytnutí takového souhlasu zmocněn.

13. NEPLATNOST JEDNOTLIVÝCH USTANOVENÍ

13.1 Je-li nebo stane-li se kterékoli ustanovení smlouvy o zájezdu, těchto Všeobecných podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy o zájezdu, neplatným nebo nevymahatelným, nebude tím dotčena platnost ani vymahatelnost kteréhokoli jiného ustanovení smlouvy o zájezdu, Všeobecných podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy o zájezdu.

14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

14.1 Tyto Všeobecné podmínky se vztahují na všechny služby poskytované CK Lenka Malíková. Odchylná ujednání ve smlouvě o zájezdu nebo ve zvláštních podmínkách přiložených ve smlouvě o zájezdu mají přednost před zněním Všeobecných podmínek. Zákazníci potvrzují podpisem smlouvy o zájezdu, případně učiněním objednávky zájezdu (není-li smlouva uzavřena písemnou formou) že jsou jim Všeobecné podmínky, případné dodatečné nabídky a případné zvláštní podmínky, kterou jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají.