



## ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Všeobecné smluvní podmínky QUALITY TOURS s.r.o. (dále jen „VSP“) jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu cestovní kanceláře QUALITY TOURS s.r.o. se sídlem v České republice, Myslíkova 174/23, 110 00 – Praha 1.

VSP cestovní kanceláře QUALITY TOURS s.r.o. tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem, který může být jak fyzická, tak právnická osoba (dále jen „zákazník“), a QUALITY TOURS s.r.o. (dále jen „CK“).

## I. PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

Tyto VSP upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

- 1) tuzemského nebo zahraničního zájezdu, tj. předem sestavené, nabízené a poskytované kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu (dále jen jako „zájezd“) nebo
- 2) souboru/kombinace služeb cestovního ruchu v tuzemsku či v zahraničí sestavené na základě individuálního přání či požadavku zákazníka, tj. na objednávku (dále jen jako „služby na objednávku“) nebo
- 3) ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu, které zajišťuje QUALITY TOURS S.R.O. zákazníkům přímým dodáním vlastních služeb nebo jejich zprostředkováním u jiných dodavatelů v tuzemsku i v zahraničí jako jednotlivé služby dle individuálního přání či požadavku zákazníka (dále jen „jednotlivé služby“)

a) z nabídky jednotlivých služeb cestovního ruchu předem vypsaných CK

b) z požadavku zákazníka na jednotlivé služby cestovního ruchu, které nejsou předem CK vypsané.

Podle předmětu smluvního vztahu jsou stanoveny dále uvedené smluvní podmínky.

## II. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě uzavření smlouvy o zájezdu (dále též „smlouva“) a úhrady zálohy na účet CK. Za den úhrady se považuje den, kdy byla příslušná částka připsána na účet CK. Tyto VSP jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu. Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že se s těmito VSP seznámil a souhlasí s nimi v plném rozsahu.

CK se podpisem smlouvy zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě a v souladu se sjednanými podmínkami. Vzhledem k tomu, že katalogy zájezdů a služeb jsou vydávány v předstihu, CK si vyhrazuje právo, že pokud byl zájezd vybrán zákazníkem z katalogu zájezdů, oznámí před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V takovém případě, kdy se údaje ve smlouvě a v katalogu odlišují, jsou závazné údaje, uvedené ve smlouvě.

## III. PLATEBNÍ PODMÍNKY

Zákazník se zavazuje uhradit cenu služeb dle smlouvy před jejich poskytnutím. CK je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 50% z celkové ceny (včetně fakultativních služeb) při podpisu smlouvy, doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 50 dní před nástupem na zájezd.

V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 50 dní před realizací zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny při podpisu smlouvy.

V případě koupě samostatné letenky je zákazník povinen v případě vystavení letenky provést platbu ve 100% výši při podpisu smlouvy.

Platba se provádí v hotovosti, převodem na účet CK (Raiffeisenbank a.s. č.ú. 2027294001/55000), platební nebo kreditní kartou nebo poštovní poukázkou. V případě, že zákazník uzavře smlouvu o zájezdu prostřednictvím obchodního zástupce CK, je srozuměn s tím, že s tímto obchodním zástupcem odpovídá společně a nerozdílně za veškeré platby až do okamžiku jejich připsání na účet CK. Zákazník je rovněž povinen u CK ověřit, zda byla platba připsána.

V případě nedodržení termínu úhrady ceny za plnění smlouvy nebo doplatku zákazníkem, je CK oprávněna služby neposkytnout a od smlouvy odstoupit s tím, že náklady spojené se zrušením smlouvy (tzv. stornoplatky) hradí zákazník.

## IV. CENA

Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená ve smlouvě. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy

zákazníkem nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

CK je oprávněna nejpozději do 21. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení:

- a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo
- b) plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu,
- nebo
- c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%.

V případě zvýšení směnného kurzu se zvýšení ceny počítá tak, že se cena navýší o 8% za každých 10% poklesu české koruny. Zvýšení se počítá tak, že celková cena zájezdu dle základního kurzu se násobí koeficientem 1.008 za každé 1% nárůstu aktuálního kurzu oproti základnímu. Toto zvýšení ceny zájezdu se připočte k základní ceně zájezdu.

Ceny letenek jsou kalkulovány na cenu leteckého paliva 850 USD/MT a cenu emisní povolenky (PCP) 4 EUR. V případě vyšších cen paliva a/nebo emisních povolenek si CK vyhrazuje právo na plnou úhradu rozdílu dle aktuálních cen paliva na světových trzích, resp. dle aktuální PCP.

Písemné oznámení o zvýšení ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy (viz dále). Bonusy a slevy uváděné v nabídkách CK nelze mezi sebou navzájem počítat ani jinak kombinovat.

## V. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

K základním právům zákazníka patří:

a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb

b) právo vyžadovat od CK informace o všech skutečnostech, které jsou jí známy a které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb

c) právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, zvl. kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnáží může v průběhu zájezdu obrátit s žádostí o pomoc (zejména místní zástupce CK, zastupitelský úřad – adresa a telefon), podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou resp. Zástupcem CK v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba

d) právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny

e) právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle čl. VII. VSP

f) právo písemně oznámit CK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba, za podmínky, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu, toto oznámení musí být doručeno CK nejpozději v termínu do 10 dnů před plánovaným odjezdem, respektive v termínu před vystavením letenek. Došlo-li již k vystavení letenek, je zákazník povinen tyto letenky vrátit zpět do CK a zároveň, je-li to vzhledem k podmínkám konkrétního dopravce možné, uhradit poplatek za změnu jména v rezervaci. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů a úhradu nákladů, které CK vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka

g) právo na reklamaci vad a její vyřízení v souladu s čl. IX. Podmínek

h) právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou uvedeny v přihlášce na zájezd a v dalších dokumentech, před nepovolnými osobami

i) právo obdržet spolu se smlouvou o zájezdu doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojistovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

K základním povinnostem zákazníka patří, zejména:

a) poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů (fotografie, pas, formuláře, žádosti o víza, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu atp.)

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

c) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že

zákazník starší 15ti let mladší 18ti let čerpá služby bez jeho doprovodu a dohledu

d) nahlásit účast cizích státních příslušníků

e) zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. IV. VSP a prokázat to dokladem o zaplacení, neuhradí-li zákazník celou cenu zájezdu ve stanoveném termínu, má CK právo jeho účast zrušit a od smlouvy odstoupit a účtovat zákazníkovi odpovídající stornoplatek

f) bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám k podmínkám a obsahu sjednaných služeb

g) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb

h) dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu nebo jiném podobném místě) se všemi doklady požadovanými podle cestovních pokynů

i) při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovač průkaz atp. – pokud jsou vyžadovány), cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství zemí, kam cestují, resp. Které budou projíždět a potřebná víza si obstarat, pokud CK nenabízí jejich zprostředkování

j) splnit očkovač, popř. další zdravotnické povinnosti, při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy

k) řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné CK určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu, v případě porušení právních předpisů nebo závazného porušování programu či průběhu zájezdu je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby, stejně jako nárok na úhradu nevyužitých služeb

l) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu

m) uhradit eventuální škodu, kterou způsobil.

## VI. ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB A JEJICH PRÁVNÍ DŮSLEDKY, RUŠENÍ ZÁJEZDU

1) Před zahájením zájezdu a čerpání služeb

Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo zájezd zrušit. Takové změny je CK povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.

Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny služeb, je povinen v návrhu změny ceny novou cenu uvést. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou bude souhlasit či zda od smlouvy odstoupí.

a) Pokud zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí, platí, že s její změnou souhlasí. Jestliže změna smlouvy vede i ke zvýšení ceny služeb cestovního ruchu, je zákazník povinen uhradit CK rozdíl v ceně služeb cestovního ruchu do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazníka uhradit CK rozdíl v ceně služeb, má CK právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody. Jestliže změna smlouvy vede ke snížení ceny zájezdu, je CK povinná buď snížit doplatek celkové ceny služeb cestovního ruchu, pokud nebyl zákazník dosud uhrazen, nebo vrátit rozdíl v ceně služeb cestovního ruchu v případě, že zákazník již uhradil celkovou cenu služeb.

b) Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou smlouvy a ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy odstoupí, má právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy poskytla jiné služby cestovního ruchu nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li CK takové služby nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je CK povinná bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb cestovního ruchu podle uzavřené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit stornoplatek. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nových služeb cestovního ruchu nižší než již uskutečněné platby, je CK povinná takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.

c) Dojde-li k změně objektivity okolností (např. dopravní situace, povětrnostní nebo technické podmínky) ke změně či zpoždění odjezdu, které nemůže CK ovlivnit (k těmto změnám může dojít i bezprostředně před odjezdem), vyhrazuje si CK právo případné změny trasy, času odjezdu/příjezdu až o 36 hodin (přičemž se považuje za začátek a ukončení zájezdu čas odbavení

na letišti), změnu dopravní společnosti či typu dopravního prostředku. Taková změna se nepovažuje za změnu smlouvy a nezakládá právo zákazníka na odstoupení od smlouvy bez stornopoplatku. V těchto případech CK nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout.

d) Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohu, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv stornopoplatků:

- při zrušení zájezdu CK
- při změně termínu konání zájezdu o více než 1 týden
- při závažné změně programu, trasy poznávacích zájezdů, místa ubytování, pobytových zájezdů, způsobu přepravy a ceny zájezdu, za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna pořadí míst navštívených po trase, změna příjezdové/odjezdové trasy z dopravních, bezpečnostních apod. důvodů atd.

2) V průběhu zájezdu CK je oprávněna provést operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna:

- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blízcí se k původním podmínkám a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu

- vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně, pokud nelze pokračování či čerpání služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě, nebo zákazník toto náhradní řešení nepřijal. V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny.

CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí ze změny programu zájezdu.

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

b) CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodů přeřazení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci, cestující musí při plánování přípojí, dovolené, 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.

## VII. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, stornopoplatky

Zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu odstoupit od smlouvy. Toto odstoupení musí být písemné a musí být doručeno CK. V oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník uvede základní údaje důležité k identifikaci smlouvy, od které odstoupuje (osobní údaje zákazníka, číslo zájezdu, číslo rezervace, smlouvy apod.). Účinky odstoupení od smlouvy nastávají ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno cestovní kanceláři. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, je povinen uhradit CK následující stornopoplatky:

- a) zájezdy s odjezdem nebo odletem z ČR:
- při stornování více než 50 dnů před začátkem zájezdu, skutečně vzniklé náklady, minimálně však 1500,- Kč za každou osobu
  - při stornování od 50 do 30 dnů před začátkem zájezdu, skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30% z celkové ceny zájezdu za osobu
  - při stornování od 29 do 15 dnů před začátkem zájezdu, skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50% z celkové ceny zájezdu za osobu
  - při stornování od 14 do 8 dnů před začátkem zájezdu, skutečně vzniklé náklady, nejméně však 75% z celkové ceny zájezdu za osobu
  - při stornování méně než 8 dnů před začátkem zájezdu, 100% z celkové ceny zájezdu za osobu.
- Případná změna termínu či zájezdu na žádost zákazníka bude hodnocena jako zrušení účasti na zájezdu a bude podlehat poplatku ve výši skutečně vzniklých nákladů, nejméně však 1000 Kč za osobu. Pokud CK

nemůže z důvodu hrozcí neobsazenosti původního termínu/zájezdu žádosti zákazníka vyhovět, odpovídá poplatek výše uvedeným stornopoplatkům. Pokud dojde ke změně jména zákazníka dle čl. V. písm f), je CK oprávněna účtovat zákazníkovi paušální poplatek ve výši 1000,- Kč za každé změněné jméno.

b) zájezdy s odletem z Bratislavy nebo Vídně:

- při stornování více než 30 dnů před začátkem zájezdu 5100 Kč/osoba
- při stornování od 29 do 8 dnů před začátkem zájezdu 7800 Kč/osoba
- při stornování méně než 8 dnů před začátkem zájezdu 100% z celkové ceny zájezdu

Změna jména cestujícího je možná do 8 dnů před odletem za poplatek 1600 Kč/osoba (Air Berlin, Travel Service), jinak dle podmínek letecké společnosti. Změna termínu je zpoplatněna dle podmínek letecké společnosti.

c) společná ustanovení: Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena, včetně všech objednaných fakultativních služeb.

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. Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i dne, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den začátku zájezdu (odletem, odjezdu či nástupu na zájezd).

Pokud se zákazník nedostaví na zájezd nebo zmešká odlet / odjezd nebo musí být ze 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.

## VIII. REKLAMACE, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve smlouvě s CK, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník má právo uplatnit reklamaci písemně, popř. e-mailem popř. ústně nebo telefonicky do protokolu, který sepíše zaměstnanec CK, přičemž zákazník je povinen specifikovat konkrétní zájezd či službu, jejichž se reklamáce týká, srozumitelně uvést, v čem spatřuje vadu a dle možnosti předmět reklamáce skutečně doložit. CK je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, co je obsahem reklamáce a jaký způsob vyřízení reklamáce zákazník požaduje. Bylo-li uzavření smlouvy zprostředkováno jinou CK nebo CA, může zákazník reklamaci uplatnit u této zprostředkující CK nebo CA. Zákazník je povinen uplatnit své právo na reklamaci bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava v místě poskytované služby, nejpozději však musí toto právo uplatnit do 1 měsíce ode dne ukončení zájezdu či poskytnutí jednotlivých služeb. Nedošlo-li k realizaci, pak nejpozději do 1 měsíce ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle smlouvy. Uplynutím této lhůty právo zaniká. Opožděné nebo nepodložené reklamáci nebude vyhověno. Reklamáce uplatněná v souladu s těmito VSP bude vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění.

Zjistí-li zákazník v průběhu zájezdu či čerpání jednotlivých služeb drobné vady, které je možné na místě odstranit, je povinen tyto vady reklamovat okamžitým oznámením delegátovi (průvodci) CK anebo přímo CK tak, aby tyto vady bylo možné odstranit v co nejkratší lhůtě ještě za doby trvání zájezdu či čerpání služeb. CK je oprávněna při vyřizování reklamáce v místě zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou kompenzací. CK upozorňuje zákazníky na skutečnost, že snímky ubytovacích kapacit, jejich vybavení a snímky pláží a dalších míst v jejich nabídkových listech a katalogích, jsou pouze ilustrační. Vzhledem k tomu, že každé ubytovací zařízení má několik typů pokojů, které se mohou lišit vybavením, velikostí apod., není možné zobrazit v katalogu všechny typy pokojů. Toto platí i pro případy, kdy ubytovací zařízení má více objektů a v katalogu je zobrazen pouze jeden z nich. CK nemá vliv na přidělování jednotlivých pokojů; to je plně v kompetenci hotelu. CK nemůže ovlivnit kulturní a hygienické zvyklosti jednotlivých zemí, čistotu moře či pláže, stavební ruch v okolí hotelu apod. CK rovněž upozorňuje zákazníky na skutečnost, že v případě mimosezónních zájezdů nemusí být v provozu všechny sezónní služby hotelu, stejně jako letoviška. CK si vyhrazuje právo na změnu ubytovacího zařízení.

## IX. SMLUVNÍ POKUTY

Zruší-li CK zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10% z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody není dotčeno. CK se může zprostit odpovědnosti za škodu nebo povinnosti zaplatit smluvní pokutu tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo v souladu s ust. § 2528 odst. 1 občanského zákoníku (nedosažení požadovaného minimálního počtu zákazníků) anebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které na ní lze rozumně požadovat. Pokud zákazník sepíše smlouvu o zájezdu s využitím nabídky „55+“, která ho opravňuje ke zvýhodněné ceně a CK zjistí, že zákazník je mladší a nesplňuje podmínky této akce, je CK oprávněna mu doúčtovat rozdíl v ceně a požadovat úhradu tohoto doplatku. Zákazník je povinen doplatit rozdíl uvedený v katalogu zájezdu. Pokud tak neučiní, má CK právo odstoupit od smlouvy a požadovat stornopoplatky uvedené ve smlouvě.

Pokutu ve výši 10% z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody není dotčeno. CK se může zprostit odpovědnosti za škodu nebo povinnosti zaplatit smluvní pokutu tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo v souladu s ust. § 2528 odst. 1 občanského zákoníku (nedosažení požadovaného minimálního počtu zákazníků) anebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které na ní lze rozumně požadovat.

Pokud zákazník sepíše smlouvu o zájezdu s využitím nabídky „55+“, která ho opravňuje ke zvýhodněné ceně a CK zjistí, že zákazník je mladší a nesplňuje podmínky této akce, je CK oprávněna mu doúčtovat rozdíl v ceně a požadovat úhradu tohoto doplatku. Zákazník je povinen doplatit rozdíl uvedený v katalogu zájezdu. Pokud tak neučiní, má CK právo odstoupit od smlouvy a požadovat stornopoplatky uvedené ve smlouvě.

## X. POJIŠTĚNÍ

CK prohlašuje, že uzavřela u pojistitele Slavia pojišťovna a.s. pojištění (číslo smlouvy 5900007850), na jehož základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

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

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/zálohu.

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

## XI. ODPOVĚDNOST CESTOVNÍ KANCELÁŘE

CK nese odpovědnost za cenu a kvalitu fakultativních výletů a jiných služeb, které si zákazník zajistí v místě pobytu uzavřením smlouvy s jiným poskytovatelem služeb. CK rovněž neodpovídá za kvalitu a úroveň jiných služeb u akcí, které si zákazník zajistí sám prostřednictvím delegátů, v hotelu či jiného poskytovatele služeb. CK neodpovídá za škodu, která byla zákazníkovi způsobena třetí osobou, která není spojena s poskytnutím zájezdu. CK rovněž nemůže ovlivnit místní poměry v dané lokalitě, např. čistotu ovzduší, kvalitu mořské vody, výskyt mořských rostlin a živočichů, výskyt hmyzu, apod. V těchto případech CK neposkytuje kompenzace.

Zákazník bere na vědomí, že po dobu přepravy do místa pobytu nese odpovědnost za škody přepravce. Zákazník je povinen řídit se jeho pokyny.

## XII. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ

1) Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu s ustanovením § 5 odst. 2 a násl. Zákonu 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění, CK zpracovávala a shromažďovala osobní údaje zákazníka v tomto rozsahu: jméno a příjmení, datum narození, bydliště a jeho elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou kontaktní adresu.

2) Poskytnuté osobní údaje zákazníka je CK oprávněna zpracovávat a shromažďovat za účelem nabízení obchodu a služeb poskytovaných CK.

3) Při zpracovávání osobních údajů zákazníka je CK povinna dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.

4) Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních údajů dle tohoto článku kdykoli písemnou formou odvolat.

5) Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle § 21 citovaného zákona č. 101/2000 Sb. v platném znění.

## XIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění. CK si vyhrazuje právo jednostranně změnit tyto VSP. CK je v případě změny těchto podmínek podle věty první povinna o této skutečnosti bez odkladu informovat ty zákazníky, jichž se bezprostředně dotýká. Tyto VSP vstupují v platnost a účinnost dne 22.5.2014.