

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRODEJE ZÁJEZDŮ A SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU
CESTOVNÍ KANCELÁŘE 101 CK ZEMEK s.r.o.
(dále jen CKZ)

101 CK Zemek s.r.o.; Boleslavská 31; 250 01 Stará Boleslav,

Tel: 326 912 106 Fax: 326 611 179 Tel/Fax: 326 911 323,

Firma zapsána u Městský soud v Praze, oddíl C, vložka 36794; IČO: 61682039 DIČ: CZ61682039; e-mail: info@101ckzemek.cz

www.chorvatskozabaku.cz www.chorvatskoexclusive.cz www.dovolenaslovinsko.com www.chorvatskozababku.sk

č.úctu 423400399/0800; 4200538735/6800

I. Úvod

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) upravují vzájemné smluvní vztahy pro účast na zájezdech, službách cestovního ruchu založené příslušnou smlouvou o zájezdu, přihláškou, uzavřenou mezi CK 101 Cestovní kancelář ZEMEK, s.r.o., Brandýs n/L. - Stará Boleslav, Boleslavská 31, PSČ 250 02, IČO: 616 82 039, tel.: +420 326 911 323, +420 326 912 106 email: info@101ckzemek.cz a uživatelem služeb (dále jen zákazník) v souladu s právním řádem České republiky. Je-li smluvní stranou spotřebitel, řídí se vztahy neupravené obchodními podmínkami občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.) a zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.). Pro služby cestovního ruchu se smluvní vztah dále řídí zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu. Veškeré právní předpisy jsou používány ve znění pozdějších právních předpisů.

II. Vymezení pojmů

Smlouva o zájezdu (dále jen SoZ) –CKZ poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné SoZ, jejíž obsah je v praxi rozdělen do několika dokumentů: (i) SoZ (formulář), (ii) tyto VOP a (iii) popis zájezdu v katalogu CKZ nebo jiném nabídkovém materiálu či byl seznámen s nabídkou prostřednictvím webových stránek. Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. Text formulářové SoZ má přednost před VOP i popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu. Smlouvou o zájezdu se provozovatel cestovní kanceláře zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu.

Přihláška – Služba cestovního ruchu (dále jen Pha) CKZ poskytuje zákazníkovi službu cestovního ruchu na základě platné a účinné přihlášky, jejíž obsah je v praxi rozdělen do několika dokumentů: (i) Pha (formulář), (ii) tyto VOP a (iii) popis služby v katalogu CKZ nebo jiném nabídkovém materiálu či byl seznámen s nabídkou prostřednictvím webových stránek. Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. Text formulářové Pha má přednost před VOP i popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu. Přihláškou se provozovatel cestovní kanceláře zavazuje, že zákazníkovi poskytne sjednané služby a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu.

Zájezd – předem sestavená kombinace alespoň dvou služeb cestovního ruchu, je-li prodávána nebo nabízena k prodeji za souhrnnou cenu a je-li služba poskytována po dobu přesahující 24 hodin a je pojištěn proti úpadku cestovní kanceláře.

Služba cestovního ruchu (dále jen služba) – takovou službou se rozumí pouze jedna objednaná služba: např. ubytování bez stravy i se stravou, samostatná doprava a jiné služby cestovního ruchu.

101 CK Zemek má uzavřené pojištění proti úpadku s pojišťovnou Union, a.s. ve smyslu Zákona č.159/1999 Sb., pojistných podmínek.

Pojištění se vztahuje na zájezdy a poukazy na zájezd prodané během platnosti pojistné smlouvy. Pojištění se vztahuje i na zájezdy (včetně poukazů na zájezd) zaplacené před platností pojistné smlouvy, které se mají uskutečnit během trvání pojištění.

III. Předmět podmínek

1. Předmětem těchto „Všeobecných obchodních podmínek“ je úprava některých níže specifikovaných skutečností vyplývajících ze smlouvy uzavřené mezi CKZ jako pořadatelem zájezdu/služby a zákazníkem jako účastníkem zájezdu/služby.

2. Pokud jsou v SoZ či Pha zákazníka uvedeny a CKZ akceptovány podmínky smlouvy/přihlášky odlišné od obecné úpravy dané těmito Všeobecnými podmínkami, mají přednost údaje uvedené ve smlouvě/přihlášce.

IV. Rezervace zájezdu/služby, uzavření smlouvy o zájezdu/přihlášky

1. Rezervace účasti na zájezdu/službě pořádaných CKZ provádí zákazník telefonicky, prostřednictvím webových stránek CKZ nebo osobně v provozovnách CKZ i u obchodních zástupců CKZ. K uzavření smlouvy/přihlášky o účasti zákazníka na zájezdu/službě pořádaných CKZ, dochází uzavřením smlouvy o zájezdu/přihlášky podpisem zákazníka. SoZ/Pha jsou uzavřeny v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s CKZ závazně potvrdí nabídku zájezdu. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu/služby se považuje podpis předložené SoZ(formulář)/ Přihlášky(formulář) zákazníkem ve lhůtě určené CKZ či zakliknutím pole „závazná objednávka“ v online rezervačním systému CKZ.

2. Rezervací zájezdu/služby bez splnění dalších podmínek stanovených těmito Všeobecnými podmínkami nevzniká smlouva o zájezdu/přihláška mezi CKZ a zákazníkem.

3. Přihláška zákazníka k účasti na zájezdu/službě pořádaných CKZ obsahuje osobní údaje zákazníka, vymezení zájezdu/služby, zejména termín jeho zahájení a ukončení, uvedení všech poskytovaných služeb, které jsou zahrnuty do ceny zájezdu/služby, místo a dobu jejich trvání, cenu zájezdu/služby včetně časového rozvrhu plateb a výši zálohy. Zákazník odpovídá za správnost všech jím vyplněných údajů, uvedených na smlouvě /přihlášce.

4. Nárok zákazníka na účast na zájezdu/službě pořádaných CKZ, který je předmětem uzavřené smlouvy/příhlášky mezi zákazníkem a CKZ, vzniká úplným zaplacením ceny zájezdu/služby za podmínek stanovených těmito Všeobecnými obchodními podmínkami. Zákazník svým podpisem SoZ a Pha osvědčuje že:

- a) mu byly spolu s návrhem SoZ i Pha zaslány tyto VOP CKZ, které tvoří nedílnou součást SoZ i Pha, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,
- b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
- c) mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku, pouze na jeho vyžádání
- d) mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č.122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a služeb,
- e) byl vyzván k vlastní povinnosti informovat se o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
- f) že mu bude předán s odbavením pro cestu a pobyt kontakt na zástupce pořadatele,
- g) je oprávněn SoZ i Pha uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob.

5. Za smluvní závazky dalších přihlášených osob uvedených na přihlášce ručí podepisující zákazník na základě jejich zplnomocnění. U osob mladších patnácti let je účast na zájezdu/pobytu CKZ podmíněna doprovodem a dohledem dospělého účastníka.

6. Specifikace ubytování, jeho polohy, kategorie, stupně vybavenosti a hlavní charakteristické znaky, specifikace dopravy (druh dopravního prostředku), specifikace stravování, jsou-li některé z těchto služeb součástí zájezdu/služby, vyplývají z katalogu zájezdu CKZ, jiného nabídkového textu, který má zákazník k dispozici či byl seznámen s nabídkou prostřednictvím webových stránek. Pokud tyto údaje uvedeny nejsou, budou uvedeny přímo v SoZ či Pha CKZ.

a) Orientační časy pro nástupní a výstupní dny odjezdu/příjezdu. Časy jsou uvedeny z prvního místa odjezdu a max. čas z posledního místa odjezdu v ČR (příklad Liberec 13:00, Č. Budějovice 20:30). Stejně je tomu tak i při výstupu na Jadranu.

Istrie: odjezd 13:00 - 20:30 - pátek, příjezd 3:00-12:00 - sobota

Kvarner, Crikvenická riviéra, ostrovy Krk, Cres, Lošinj: odjezd 13:00 - 20:30 - pátek, příjezd 3:00-12:00 - sobota

Dalmácie: odjezd 10:00 - 17:30 - pátek, příjezd 3:00-12:00 - sobota

Ostrovky střední a jižní Dalmácie: odjezd 10:00 - 17:30 - pátek, příjezd 7:00-20:00 - sobota

b) Konkrétní trasa i časy vycházejí vždy s ohledem na počet prodaných míst v jednotlivých nástupních místech (viz katalog, nabídkový list nebo webové stránky). Z některých měst je doprava řešena svozem na jiné nástupní místo. Svozy jsou řešeny autobusem jedoucím po trase, osobním autem nebo mikrobusem, proto je vždy třeba počítat s možností minimálně jednoho přestupu. Svozové dopravní prostředky nemusí být vybaveny klimatizací, autobus na hlavní trase je klimatizován. Přesné časy odjezdu, popisy nástupních míst (i svozových) a telefonní kontakty budou uvedeny až na jízdence, kterou obdržíte nejpozději 7 dní před odjezdem. Časy odjezdu z HR budou zaslány formou SMS na uvedené telefonní číslo klienta ve smlouvě o zájezdu/příhlášce, a to v případě, že čas odjezdu se různými vlivy změní.

7. CKZ si vyhrazuje právo měnit před uzavřením SoZ podrobné vymezení zájezdu/služeb.

8. Uzavřením smlouvy zákazník prohlašuje, že si je vědom, že s ohledem na protiepidemiologická opatření přijímaná jednotlivými státy nelze garantovat poskytnutí jednotlivých služeb v plném rozsahu a pokud tato situace nastane, nejedná se o změny zájezdu oproti nabídce.

V. Celková cena zájezdu/služby

1. Cena zájezdu/služby je celkovou cenou, která je stanovena včetně daní, poplatků a jiných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením SoZ/Pha, uvede CKZ druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

2. Cena zahrnuje služby, které jsou pro každý zájezd/službu přesně stanoveny v katalogu CKZ, jiném nabídkovém textu či webových stránkách, a to v části: „v ceně zahrnuto“; „cena nezahrnuje“; případně blíže specifikované ve smlouvě/příhlášce k zájezdu/službě.

3. Cena zájezdu/služby je splatná ve dvou splátkách, z nichž první zálohová splátka (zpravidla ve výši 50% z ceny zájezdu/pobytu) je splatná do 10 dnů po vyplnění cestovní smlouvy a druhá splátka tvořící doplatek ceny zájezdu/pobytu je splatná nejpozději 5 týdnů před počátkem zájezdu/pobytu. Pokud by s ohledem na datum uzavření cestovní smlouvy v době splatnosti zálohy nastala zároveň i splatnost doplatku ceny zájezdu/služby, je cena zájezdu/služby splatná společně se zálohou.

4. Pokud dojde k vyplnění SoZ či Pha v době kratší než 5 týdnů před zahájením zájezdu/služby, je cena zájezdu/služby splatná jednorázově do 10 dnů od vyplnění a podpisu SoZ/ Pha. Cena zájezdu/služby musí být vždy v plné výši uhrazena před zahájením zájezdu/služby.

5. Zákazník je povinen uhradit splátky ceny zájezdu/služby cestovní kanceláři CKZ. Úhradu provede sám (v hotovosti v provozovně CKZ, případně bezhotovostně na účet CKZ), nebo prostřednictvím obchodního zástupce CKZ. V případě úhrady ceny zájezdu/služby bezhotovostně převodem na účet se cena, resp. záloha nebo doplatek, považuje za uhrazenou dnem připsání na účet CKZ.

6. CKZ je oprávněna změnit způsob a termíny placení ceny zájezdu/služby s tím, že tato změna bude uvedena ve smlouvě/příhlášce, případně písemně oznámena zákazníkovi.

7. **Není-li doplatek ceny zájezdu/služby nebo při jednorázové úhradě cena zájezdu/služby uhrazena ve stanovené lhůtě, CKZ je oprávněna od smlouvy/příhlášky odstoupit a vzniká jí nárok na odstupné. Zákazník o odstoupení CKZ bude písemně informován a přijatá záloha bude ponižena o odstupné dle stornovacích podmínek viz čl. IX.**

VI. Informační povinnost CKZ

1. CKZ je povinna předat zákazníkovi informace o možnosti uzavřít komplexní cestovní pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od SoZ/Pha, pokud toto pojištění není individuálně zahrnuto v ceně zájezdu/služby. V případě zájmu o zajištění a uzavření pojištění jako fakultativní služby, je tento smluvní vztah zanesen do SoZ a je její součástí.

2. CKZ doručí zákazníkovi nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu/pobytu podrobné pokyny (komplexní odbavení) a to elektronicky či poštou na přímou adresu zákazníka anebo prostřednictvím obchodního zástupce. Spolu s pokyny je povinností CKZ zákazníka informovat o důležitých údajích, např. zda je podmínkou cesty do destinace platný test na COVID nebo zda po návratu z dané destinace je nutná karanténa.

VII. Práva a povinnosti zákazníka

1. zákazník je oprávněn:

a) požadovat poskytnutí všech služeb, stanovených taxativně pro každý zájezd/službu.

b) reklamovat případné vady poskytnutých služeb. Zjistí-li zákazník v průběhu zájezdu/služby drobné vady, odstranitelné v místě, oznámí tuto skutečnost neprodleně zástupci CKZ nebo recepci tak, aby bylo možné odstranit tyto za doby trvání zájezdu/služby. Nelze-li tyto vady odstranit nebo byla-li kvalita služeb nižší, než bylo předem dohodnuto, vzniká zákazníkovi nárok na přiměřenou slevu z ceny ve výši přiměřeného rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta na náhradu škody zákazníka jsou dva roky. CKZ je povinna vyřídit reklamaci do 30 dnů od data podání. Každá uplatněná reklamacie (jak v době trvání zájezdu/služby, tak i po jejich skončení) je doprovázena písemným potvrzením CK o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem a jaký způsob reklamacie požaduje. Dále je CK povinna vydat písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacie a v případě jejího zamítnutí je CKZ povinna toto odůvodnit.

V případě, že dojde mezi CKZ a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o zájezdu nebo ze smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: adr@coi.cz, Web: adr.coi.cz.

Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

c) Být seznámen se všemi případnými změnami v termínu, programu, rozsahu a kvalitě služeb a ceně zájezdu/služby.

d) Právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

2. Nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu/služby může zákazník písemně oznámit CKZ, že se zájezdu/služby 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 SoZ/Pha. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu/služby a úhradu nákladů, pokud takové náklady CKZ v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

3. Zákazník je povinen:

a) uhradit sjednanou cenu zájezdu/služby a dalších fakultativních služeb podle výše uvedených podmínek,

b) zajistit si platný cestovní doklad, popř. příslušná vstupní víza,

4. Zákazník je povinen dodržovat podmínky pro ubytování, stravování dopravu a další služby stanovené poskytovateli těchto služeb, které tvoří nedílnou součást těchto podmínek a zákazník byl s nimi seznámen před zahájením čerpání těchto služeb.

5. Zákazník, který bez zavinění cestovní kanceláře nevyčerpá všechny smlouvené služby, nemá právo na jejich náhradu. Zákazník, který při nástupu na zájezd/ službu nebo v jeho průběhu nerespektuje základní program zájezdu, hrubě porušuje pokyny průvodce nebo poruší ustanovení těchto Všeobecných podmínek nebo při čerpání služeb dle SoZ/Pha poruší obecně závazné právní předpisy platné na místě, může být ze zájezdu/služby vyloučen.

6. Oznámení o vyloučení ze zájezdu/služby učiní zákazníkovi místní delegát cestovní kanceláře. Počínaje doručením oznámení o vyloučení ze zájezdu/služby zaniká povinnost CKZ poskytovat zákazníkovi jakékoliv služby dle smlouvy o zájezdu/přihlášky mezi oběma stranami uzavřené a dále oprávnění požadovat úhradu smluvní pokuty za porušení povinností vyplývajících ze smlouvy o zájezdu/přihlášky, a to až do výše ceny zájezdu, jehož byl zákazník účastníkem.

7. Zákazník by neměl nastoupit na zájezd/pobyt, jeví-li příznaky nakažlivé nemoci.

VIII. Práva a povinnosti CKZ

1. CKZ je oprávněna z objektivních důvodů změnit podmínky smlouvy o zájezdu/přihlášky a navrhnout je zákazníkovi. Navrhne-li CKZ změnu smlouvy o zájezdu/přihlášky, má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou souhlasit, nebo zda odstoupí. Pokud zákazník ve stanovené lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.

2. Za změnu smluvních podmínek se nepovažuje zejména:

a) nepodstatné změny, které nemají za následek změnu termínu a destinace zájezdu/služby, místo ubytování, stravování, dopravy apod.

b) změna programu zájezdu/služby spočívající v nahrazení programu původního programem náhradním, vyvolaná nepředvídatelnými okolnostmi (uzavření hranic, přírodní katastrofy, legislativní opatření, stávky apod.).

3. CKZ je povinná zajistit plnění všech služeb obsažených v ceně zájezdu/služby a má povinnost zákazníkovi pomoci v nesnázích; 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/služby náhradu odpovídající rozdílu mezi nabídnutou a poskytnutou službou.

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

5. Předpokladem umožnění nápravy je, že zákazník uplatní své výhrady. Reklamaci 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) u zájezdů do zahraničí jsou první a poslední den v cílové zemi určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze reklamovat eventuální „zkrácení pobytu“.

d) CKZ neručí za případné zpoždění z technických důvodů, pokud nebylo možno tyto důvody předpokládat a nebyly zanedbány povinnosti CKZ, z důvodů nepříznivého počasí apod. zajistit plnění všech služeb komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování přípojů, 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. (Výjimku tvoří letecká přeprava).

e) **Ocitne-li se v souvislosti s koronavirem po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích, je mu pořadatel zájezdu povinen poskytnout neprodleně pomoc zejména tím, že mu sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci, je nápomocen se zprostředkováním komunikace na dálku a pomůže najít náhradní cestovní řešení. Zavinil-li si zákazník nesnáze sám, může pořadatel za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů. Dle Obč. Z. (č. 89/2012 Sb.) nezahrnuje-li smlouva povinnost pořadatele zajistit cestujícímu dopravu zpět, pak pořadatel nevznikne automaticky povinnost cestujícího repatriovat, ani ocitne-li se v nesnázích.**

IX. Odstoupení od smlouvy o zájezdu

1. CKZ je oprávněna od uzavřené smlouvy o zájezdu/ přihlášky odstoupit jen v případech výslovně uvedených těmito podmínkami nebo obecně závaznými právními předpisy. V případě odstoupení od SoZ/Pha CKZ ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem zahájení zájezdu/ služby, je CKZ povinná 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/služby odstoupit od smlouvy o zájezdu/přihlášky. 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/přihlášky je povinen uhradit CKZ následující stornopoplatky:

- při stornování v období více než 90 dní před začátkem zájezdu/pobytu: skutečně vzniklé náklady a 500 Kč za každou osobu

- při stornování v období od 90 do 61 dne před začátkem zájezdu/pobytu: skutečně vzniklé náklady a 15 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů

- při stornování v období od 60 do 41 dne před začátkem zájezdu/pobytu: skutečně vzniklé náklady a 30 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů

- při stornování v období od 40 do 21 dne před začátkem zájezdu/pobytu: skutečně vzniklé náklady a 50 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů

- při stornování v období od 20 do 6 dne před začátkem zájezdu/pobytu: skutečně vzniklé náklady a 80 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů

- při stornování v období 5 dní a méně před začátkem zájezdu/pobytu: 100 % celkové ceny zájezdu/pobytu

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

3. Pokud zákazník již na základě SoZ provedl úhradu nebo její část a CKZ vzniklo právo na odstupné, budou vzájemné pohledávky započteny; CKZ případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné, nebo zákazník neprodleně doplatí CKZ rozdíl mezi odstupným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.

4. Zákazník odstupné nehradí, jestliže je důvodem odstoupení:

a) v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu.

b) CKZ odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu/pobytu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

V takových případech je CKZ povinná zákazníkovi nejpozději do 14 dnů od odstoupení SoZ vrátit uhrazené platby. CKZ nevzniká zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

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 stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu/pobytu. Do počtu dnů se nezapočítává den začátku zájezdu/služby (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd/služby). Pokud se zákazník nedostaví na zájezd/službu nebo zmešká odjezd/odlet nebo musí být ze zájezdu/služby vyloučen, má CKZ nárok na úhradu plné ceny zájezdu/služby.

V případě, že zákazník v průběhu zájezdu/služby svévolně zruší část zájezdu/služby 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 CKZ poplatek 500 Kč. Požaduje-li zákazník překnihování na jiný termín nebo hotel a CKZ tak může učinit, je zákazník povinen zaplatit poplatek:

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

X. Pojištění

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

1. Z povinného pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře má zákazník právo na pojistné plnění v případě, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

- a) neposkytne zákazníkovi repatriaci, nebo**
- b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu včetně ceny zaplacené za poukaz na zájezd v případě neuskutečnění zájezdu, nebo**
- c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.**

2. Pojištění dle této pojistné smlouvy je pojištěním škodovým.

3. Oprávněnou osobou z tohoto pojištění je v případě pojistné události zákazník cestovní kanceláře.

4. CKZ předává zákazníkovi SoZ či Pha, která současně obsahuje informace o subjektu zajišťujícím CKZ ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky s číslem pojistné smlouvy včetně identifikačních údajů subjektu).

Cestovní pojištění zákazníka.

CKZ doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZ (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci, úraz, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění

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

2. V takových případech pojistná smlouva vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou. CKZ v případě pojistné události nepřisluší posuzovat existenci, příp. výši nároků vyplývajících z pojistného vztahu. V případě pojistných událostí CKZ poskytne potřebnou součinnost, nehradí však poplatky za lékařské ošetření apod., veškeré náklady hradí zákazník a následně doloží a uplatní u pojišťovny.

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 CKZ.

Cestovní pojištění typu A30 PANDEMIC: pojištění s rozšířeným krytím nákladů spojených s onemocněním klasifikovaným Světovou zdravotnickou organizací jako epidemie/pandemie nebo s podezřením na toto onemocnění (např. COVID-19), a to i v zemích, které byly Ministerstvem zahraničních věcí České republiky nebo jiným orgánem státní správy označeny jako rizikové (cestovatelský semafor)

V takovém případě platí pro:

- pojištění léčebných výloh v zahraničí,
- pojištění zrušení objednaných služeb a
- pojištění zvýšených nákladů na zpětnou přepravu

Podmínkou platnosti tohoto typu pojištění je, že:

- vycestování nastalo z území České republiky nebo z krajiny trvalého pobytu pojištěného a v době platnosti pojistné smlouvy.

- škodní událost byla hlášena pojistiteli nebo poskytovateli asistenčních služeb (Eurocross Assistance Czech Republic) nejpozději 24 hodin po vzniku události.

Bližší informace o rozsahu a typu pojištění najdete na: <https://www.chorvatskozababku.cz/cestovni-pojisteni>

XI. Zpracování osobních údajů zákazníka a spolucestujících

1. Zákazník je srozuměn s tím, že cestovní kancelář je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu/přihlášky 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.

2. Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou informace uvedené ve smlouvě/přihlášce v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům cestovní kanceláře (zejména hotelům, přepravním společnostem, delegátům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny v konkrétních pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu.

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. 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 zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je cestovní kancelář oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky.

Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese cestovní kanceláře nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu info@101ckzemek.cz. V tomto případě nebude cestovní kancelář zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

5. Výše uvedená ustanovení odst. XI. platí ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvu o zájezdu/přihlášku uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy o zájezdu/přihlášky zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasu za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

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

a) Požadovat od cestovní kanceláře přístup k osobním údajům týkajících 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 vznesl 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.

XII. Závěrečná ustanovení

1. Veškeré informace a údaje obsažené v katalogích CKZ nebo jiném nabídkovém materiálu či v nabídce prostřednictvím webových stránek o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku, prezentace, je CKZ oprávněna tyto podmínky v případě změny rozhodujících skutečností adekvátním způsobem upravit.

Tyto „Všeobecné podmínky“ nabývají platnosti dnem 01.01.2021

Datum, potvrzení o zájezdu/pobytu	Podpis zákazníka (objednavatele)
Zadejte datum	Zde se podepište