

# Všeobecné smluvní podmínky CK INEX

## I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Veškerá práva a povinnosti mezi INEX – cestovní kancelář s.r.o., IČ: 26392763 (dále jen „CK“, případně „Pořadatel“) a zákazníky se řídí smlouvou o zájezdu, ustanoveními zákona č. 159/99 Sb. a zákona č. 89/2012. „SMLOUVA O ZÁJEZDU“ (dále jen SZ) se skládá z formuláře nazvaného „SMLOUVA O ZÁJEZDU“, z příslušných částí příslušného katalogu (případně elektronické nabídky umístěné na stránkách CK, zasláné či zaslány zákazníkovi) a z těchto „Všeobecných smluvních podmínek“, jakožto informací poskytnutých dle §9a zákona č.111/2018 Sb. V případě rozporu mezi těmito „Všeobecnými smluvními podmínkami“ a textem formuláře SZ má přednost formulář SZ.

## II. ZÁKAZNÍCI ZÁJEZDŮ

Zákazníkem může být fyzická osoba i právnická osoba (dále vždy jen „zákazník“). CK poskytuje služby všem zákazníkům bez omezení. V případě, že zákazník není občanem ČR, je povinen toto ohlásit CK a případně respektovat omezení vyplývající z mezinárodního práva. Zákazník zájezdu musí v den odjezdu zájezdu dosáhnout 18-ti let. Osoby mladší 18-ti let se mohou zájezdu zúčastnit pouze s písemným souhlasem zákonného zástupce nebo v jeho doprovodu, případně musí prokázat, že jsou oprávněni sami smlouvu uzavřít. Zákazníkem se fyzická či právnická osoba stává až po vyplnění smlouvy o zájezdu (popřípadě zasláním internetové objednávky) a následným potvrzením ze strany CK.

## III. VZNIK SMLUVNÍCH VZTAHŮ

1. Zájemce o služby CK má právo žádat po CK tzv. „rezervaci“. Rezervace zájezdu je maximálně 2 dny, pokud není sjednáno jinak. Tato doba se zkracuje s blížícím se odjezdem – v době kratší než 1 měsíc na 24 hodin, v době kratší než 15 dní max. 6 hodin, pokud není sjednáno jinak. Během rezervace je nutno odevzdat či odeslat vyplněnou SZ a to tak, aby byla CK doručena do konce lhůty určené k rezervaci a v téže lhůtě uhradit zálohu. Nestane-li se tak, může být rezervace zrušena. Pokud během lhůty určené k rezervaci zájemce doručí CK podepsanou SZ a ta bude ze strany CK potvrzena, dochází okamžikem potvrzení k uzavření smlouvy a ze zájemce se tímto okamžikem stává zákazník (viz čl. II).

2. Zákazník odpovídá za správnost všech údajů uvedených na SZ. SZ nahrazuje potvrzení o zájezdu dle ustanovení § 2525 občanského zákoníku. Zákazník má po uzavření SZ právo na poskytnutí zájezdu a dalších služeb ve smlouvě o zájezdu uvedených. Zájemce je vždy službou pro jednoho zákazníka, nikoliv službou pro více osob. V případě, že zákazník uzavře SZ pro více osob (dále jen „spolucestující“), má se pro účely SZ za to, že uzavřel smlouvu na více zájezdů. Zákazník, který je na smlouvě podepsán, odpovídá CK za úhradu ceny všech zájezdů ve smlouvě uvedených a to až do doby, kdy další spolucestující osoby smlouvu podepíší a takto podepsaná SMLOUVA O ZÁJEZDU bude doručena CK. V případě, že zákazníkem je právnická osoba, odpovídá za ceny všech zájezdů ve smlouvě uvedených. Konkrétní fyzická osoba, která SZ za právnickou osobu podepsala, ručí CK za uhrazení ceny všech zájezdů pro případ, že právnická osoba nesplní svoji povinnost.

3. Zákazník vždy odpovídá za správné a úplné vyplnění identifikačních údajů jak u své osoby, tak u spolucestujících. Identifikačními údaji se rozumí minimálně u fyzických osob jméno, příjmení, datum narození a případně i trvalé bydliště a u právnických osob název, sídlo a IČO. Zákazník dává uzavřením SZ CK souhlas k použití jeho osobních údajů a k zasílání nabídek CK v budoucnosti.

4. Zákazník je oprávněn postoupit SZ další třetí osobě, pokud splňuje podmínky účasti na zájezdu. O postoupení je třeba doručit CK potvrzení spojené s prohlášením nového zákazníka, že souhlasí se SZ a všemi dalšími smluvními podmínkami a splní podmínky účasti na zájezdu. Potvrzení se má za včasné, pokud je doručeno CK alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu. Nový zákazník odpovídá s původním zákazníkem společně a nerozdílně za zaplacení ceny zájezdu (případně zájezdů) a za náhrady nákladů, které jsou spojené se změnou zákazníka. Zákazník je oprávněn ve stejné lhůtě oznámit CK změnu spolucestujících osob, nová osoba je však povinna splnit podmínky účasti na zájezdu.

## IV. CENA ZÁJEZDU A JEHO ÚHRADA

1. Ceny zájezdů pořádaných CK jsou cenami sjednanými dohodou mezi CK a zákazníkem a jsou písemně uvedeny v potvrzení „SZ“.

2. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou pro každý zájezd přesně specifikovány v katalogu, na webu či jiné nabídce (pod bodem „Cena zahrnuje:“ =CZ) a jsou uváděny včetně DPH. Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedený na SZ, odvozený z nabídky. V zásadě však platí, že služba, která není v nabídce uvedena pod bodem „CZ“ a není uvedena ani v SZ, nebyla objednána.

3. Cena zájezdu, příplatky i slevy, není-li uvedeno jinak, jsou v Kč a vždy za 1 osobu, resp. jeden zájezd.

4. Zákazník zájezdu se zavazuje uhradit zálohu ve výši minimálně 50% z ceny zájezdu, není-li smlouveno jinak (při uzavření SZ), nebo zaplatit celý zájezd (při objednávání zájezdu ve lhůtě kratší než 33 dní před odjezdem), není-li uvedeno jinak. Doplatit zájezd je nutné nejpozději 30 dní před odjezdem. V případě, že zákazník z řad právnických osob bude zájezd platit fakturou, je nutné o vystavení faktury CK písemně požádat a v této žádosti se případně odkázat na uzavřenou SZ. Nedílnou součástí této žádosti je adresa firmy, bankovní spojení, identifikační číslo a případně daňové číslo. Za den zaplacení zájezdu se považuje den, kdy byla cena za smlouvené služby připsána na účet CK. V případě, že právnická osoba o vystavení faktury nepožádá, má se za to, že pro ni platí stejné povinnosti jako pro osobu fyzickou.

5. Pokud v době ode dne uzavření SZ do 21 dne od započítání tohoto zájezdu dojde ke změnám, které se projeví ve výši ceny, CK si vyhrazuje právo upravit cenu zájezdu jednostranným úkonem za podmínek uvedených v zákoně o návaznosti na úpravě těchto vstupů, tj. zvýšení ceny pohonných hmot (u letecké dopravy byla použita cena paliva 600 USD/MT a pro pozemní dopravu cena nafty 30 Kč/1 litr), navýšení letištních tax či palivových příplatků a nebo zvýšení jiných či zavedení nových mezinárodních poplatků ke dni odjezdu (kalkulace byly provedeny k datu 25.10.2021, dále též základní kurz). Toto zvýšení ceny zájezdu se připočte k základní ceně zájezdu. Obdobně je to i s případným snížením těchto vstupů, kdy se od vypočtené slevy na požádání odečte poplatek 150 Kč za osobu. CK je povinna toto neprodleně zákazníkům oznámit a to nejpozději 21 dnů od předpokládaného započítání zájezdu. Pokud se jedná o změnu SZ z jiného než zákonem udaného důvodu, má zákazník právo od dříve uzavřené SZ písemně odstoupit.

Neuskuteční-li zákazník písemné odstoupení od smlouvy v době vyznačené na oznámení o změně smlouvy (nejméně však 5 dnů), je povinen zaplatit vyšší cenu zájezdu.

6. Veškeré platby je možno provést hotově v kanceláři. Platby, které zákazník hraří složenkami nebo převody z účtů, musí být označeny VARIABILNÍM symbolem. Jako VS lze použít pouze číslo SZ, v případě placení faktury číslo faktury. Pokud nebudou platby označeny správným VS, bude na zákazníka pohlíženo jako by neměl platbu provedenou, nebo platbu nelze správně přiřadit a vystavuje se nebezpečí odmítnutí smluvně dohodnutých služeb. V případě, že zákazník uzavře SZ prostřednictvím smluvně zajištěného prodejce, tedy nikoliv přímo v CK, je srozuměn s tím, že odpovídá s tímto prodejcem společně a nerozdílně za veškeré platby až do okamžiku připsání plateb na účet CK. Zákazník má vždy možnost jednoduše uhradit platby na účet CK (za podmínek shora uvedených) ve SZ uvedených!

7. CK má vždy právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen tyto služby vždy před jejich poskytnutím uhradit. Bez plného zaplacení zákazník neobdrží potřebné doklady na cestu (letenky, vouchery, ani jiné odbavení).

8. V případě, že zákazník nebude moci v den zájezdu prokázat zaplacení veškerých služeb dle SZ, resp. v případě, že takové zaplacení zůstane mezi CK a zákazníkem sporné, má CK právo žádat zákazníka o zaplacení všech nezaplacených služeb v hotovosti při nástupu zákazníka, či spolucestujících osoby na zájezd s tím, že po vyřešení celé situace bude zákazníkovi případný přeplatek vrácen.

## V. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. Zákazník má právo zejména:

- být informován dle §9a zákona č.111/2018 Sb. a žádat případná další vysvětlení. Podpisem SZ potvrzuje, že informován v rozsahu zákona byl a to před podpisem SZ.

- vyžadovat poskytnutí služeb uvedených v SZ, jak pro svoji osobu, tak pro osoby případných spolucestujících. Veškeré další služby, včetně služeb souvisejících s onemocněním, ztrátou cestovních dokladů a následně s náhradní dopravou, ubytováním apod. (nezaviněné CK), je zákazník povinen uhradit CK.

- být seznámen se všemi případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny. Pokud nebude možno z naléhavých důvodů dodržet původně stanovený program a poskytnout služby zahrnuté v ceně, musí CK zajistit program a služby srovnatelné s původním rozpisem nebo případně, pokud se to nepodaří, upravit cenu zájezdu nebo vrátí poměrnou část zaplacené ceny zájezdu.

- reklamovat případné vady poskytnutých služeb a žádat jejich odstranění a to dle čl. VII. – na ochranu osobních dat, informací o cílech cest, které uvádí ve smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech, vyjma poskytnutí svých osobních dat pro účely dalších nabídek CK. CK však vždy zajistí ochranu osobních dat spolucestujících osob, resp. osob, kterým zájezd hraří zákazník.

- kdykoliv před započítáním zájezdu odstoupit od smlouvy při dodržení dohodnutého odstoupného tzv. stornopoplatku (viz bod IX.).

- v případě oznámení o změně SZ, podstatných podmínek zájezdu nebo přesunutí termínu zájezdu o více jak 48 hodin, písemně odstoupit od smlouvy s tím, že mu bude neprodleně vrácena celá uhrazená částka.

- pokud se zájezd neuskuteční, na zařazení na volné místo v obdobném zájezdu, bude-li mít zákazník zájem. Toto vždy platí i pro spolucestující osoby, resp. pro všechny zájezdy, které zákazník smluvně objednal.

- v případě, že CK nezajistí z určitých důvodů fakultativně příplacenou službu, pouze na plné vrácení zaplacené hodnoty, týkající se neposkytnuté služby. Další nároky nehmotného rázu již zákazník nemá.

2. Zákazník musí dodržovat zejména tyto povinnosti:

- zaplatit CK celou cenu všech zájezdů uvedených na SZ a dalších fakultativních služeb ve stanoveném termínu a prokázat to dokladem o zaplacení.

- zajistit si platný cestovní doklad, případně další formality pro cesty do zahraničí, které nejsou zajišťovány CK.

- dodržovat zákony, pasové, celní, zdravotní a další předpisy České republiky a země, do které cestuje. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto zákonů a předpisů nese zákazník a to i za spolucestující osoby.

- řídit se pokyny pro zákazníky zájezdu nebo ústními pokyny průvodce nebo zástupce CK. – pravdě a úplně vyplnit SZ včetně uvedení požadovaného nástupního místa. Popřípadě předložit potřebné doklady podle požadavků CK.

- oznámit své reklamační požadavky neprodleně a poskytnout potřebnou součinnost k vyřízení případné reklamace. CK doporučuje reklamovat zavazadla svěřená letecké společnosti, či externímu dopravci neprodleně a to přímo subjektu, kterým byla služba poskytnuta.

- na vyžádání před odjezdem nebo v průběhu zájezdu předložit pracovníkovi CK, průvodci, delegátovi nebo vedoucímu zájezdu doklady o zaplacení a doplacení zájezdu, kopii SZ na zájezd a další veškeré nezbytné doklady.

- označit si zavazadla jmenovkou (obsahující jméno, příjmení, adresu) a řídit se pokyny k odjezdu.

- omezit váhu jednotlivého zavazadla maximálně na 23(20) kg (nebo dle avizovaných podmínek přepravce) a přizpůsobit velikost zavazadla možnostem přepravy a to i na místě odjezdu.

- dostavit se s platným cestovním dokladem a dostatečným předstihem na stanovené místo srazu. Při leteckých zájezdech je nutné být na letišti minimálně 120 minut před odletem letadla, není-li uvedeno jinak. U leteckých zájezdů se doporučuje mít základní věci v kabinovém zavazadle tak, aby v případě ztráty zavazadla měl účastník zájezdu základní věci k dispozici.

- před odjezdem na individuální zájezd zkontrolovat voucher (ubytovací poukaz) i ostatní cestovní dokumenty a případné nedostatky či odlišnosti vůči objednaným službám reklamovat neprodleně v CK ještě před odjezdem.

3. Při závažném narušení právních předpisů České republiky nebo navštíveného státu, při narušení programu v průběhu zájezdu svým chováním, oblečením nebo hrubým porušováním pokynů průvodce, je vedoucí zájezdu nebo pracovník CK oprávněn zákazníka vyloučit ze zájezdu bez nároku na náhradu. Zákazník zájezdu, který bez zavinění CK nevyužije všechny smlouvené služby, nemá nárok na jejich náhradu.

4. Zákazníci s určitými zdravotními potížemi, např. s menší pohyblivostí, musí svou účast

na zájezd zvážit, neboť v některých případech může jít o zájezd fyzicky náročnější. Při případné účasti je nutno počítat s tím, že průvodce musí dodržovat uvedený program a jeho časový harmonogram a to i s ohledem na ostatní zákazníky.

5. V případě, kdy zákazníkem je právnická osoba nebo v případě, že zákazník uzavřel SZ na více zájezdů, je zákazník, resp. osoba, která smlouvu o zájezdu podepsala, povinna seznámit všechny spolucestující osoby s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami a pokyny pro zákazníky a zabezpečit jejich dodržování. V případě porušení smluvních povinností ze strany spolucestující osoby se zákazník vystavuje nebezpečí, že náhrada případné škody bude požadována na jeho osobě.

## VI. POVINNOSTI A PRÁVA CK INEX

1. CK je oprávněna pouze v případech, které nemůže ovlivnit (změny u zahraničních partnerů, dopravců či jiných dodavatelů, příp. malého počtu přihlášených nebo stornování většího počtu zákazníků zájezdu apod.) a které brání poskytnutí předem stanovených služeb: zrušit zájezd, přesunout dobu konání, změnit cenu, změnit program. Rozhodnutí o zrušení zájezdu je CK povinna oznámit přihlášeným zákazníkům nejpozději 20 dnů před datem odjezdu a bez zbytečného odkladu vrátit všechny již zaplacené částky. Zákazník nemá nárok na žádné další náhrady. Dojde-li ke zrušení vícedenních zájezdů po lhůtě 20 dnů, pak CK nahradí zákazníkovi penále ve výši 10 % zájezdu.

2. V případech zrušení zájezdu, přesunutí termínu odjezdu o více jak 48 hodin nebo změně ceny z jiných než zákonem daných podmínek, má zákazník právo od smlouvy písemně odstoupit a vzniká mu nárok na vrácení celé zaplacené částky. Toto je CK povinna oznámit všem zákazníkům písemně a bez zbytečného odkladu nejpozději 20 dnů před zahájením zájezdu. Zákazník nemá nárok na žádné další náhrady. V případě, že zákazník platí zálohu nebo fakturu bankovním převodem nebo složenkou a platba není převedena na účet CK nejpozději do 3 dnů od data uzavření smlouvy o zájezdu, může CK odstoupit od smlouvy se zákazníkem. Rovněž pokud zákazník neuhradí doplatek v řádném termínu dle těchto Všeobecných smluvních podmínek, má CK právo odstoupit od smlouvy. Na takového zákazníka bude pohledáno, jako kdyby sám zrušil zájezd a plně se na něj vztahují stornovací podmínky (nenastoupení na zájezd). Zákazník odstoupující od smlouvy je povinen informovat všechny spolucestující osoby, resp. jeho právní úkon odstoupení se automaticky vztahuje ke všem zájezdům, na které uzavřel SZ. Stejně tak v případě odstoupení od smlouvy ze strany CK se má za to, že výpověď se týká všech zájezdů, na které zákazník uzavřel SZ, resp. se výpověď týká i všech spolucestujících osob na daný zájezd.

3. CK je odpovědná za pravdivost svých informací o poskytovaných službách.

4. CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.

5. CK si vyhrazuje právo změny objektu ubytování (nenadále změny v obsazenosti smluvních objektů, výpásání dalších autobusů, letů i termínů) za předpokladu dodržení lokality ubytování, srovnatelné kvality a rovněž změny jednotlivých dnů programu bez ohrožení kvality a náplně zájezdu. Programy mohou být operativně upraveny v průběhu zájezdu pouze ze závažných důvodů, např. vzhledem k složité dopravní situaci, špatnému počasí, živelným pohromám, stávkám, politickým nepokojům, zdravotním problémům některého ze zákazníků, řešení pojistné události některého ze zákazníků nebo s ohledem na neúměrné čekání na hranicích, které CK nemůže ovlivnit. V těchto uvedených případech nemá zákazník právo na slevu zájezdu. Výrazné změny mohou být uskutečněny pouze se souhlasem všech zákazníků.

6. CK nenese odpovědnost za škody vyplývající pro zákazníka ze změn sjednaných služeb, pokud k těmto změnám došlo zaviněním, které lze přičíst zákazníkovi nebo zaviněním třetí strany, jež nemá vztah k zajišťování dohodnutých služeb a v případě, jsou-li takové změny nepředvídatelné nebo nevyhnutelné.

7. CK neručí za případné časové posuny a zpoždění. Klient nemá nárok na kompenzaci nečerpáných služeb během jednoho dne a CK nemůže poskytovat slevy či jiné kompenzace z titulu zpoždění dopravy, ke kterým dochází především vinou nepříznivých podmínek (povětrnostní, technické, přetížení letových tras apod.). CK však poskytne zákazníkovi vždy kompenzace, které poskytly dopravce a umožní zákazníkovi (pokud je to možné) v případě zájmu vymáhat kompenzace na dopravci přímo.

8. V případě nenadále změny času či data letu a možného následného prodloužení dovolené v místě pobytu, nemá zákazník právo na dodatečné bezplatné ubytování ze strany CK, ale celá záležitost je řešena individuálně mezi zákazníkem a leteckou společností za aktivní asistence CK a to v souladu s platnými pravidly Evropské unie.

9. Udávané časy letů jsou orientační a mohou se měnit nejen před odletem ale výjimečně i v době vlastního pobytu a to v závislosti na rozhodnutí dopravce, dle optimalizace svozů a kapacity letadel. První a poslední den není plnohodnotným dnem dovolené a případné prodloužení či zkrácení pobytu v rámci daného dne určeného na přilet či odlet nemůže být důvodem reklamace či finanční kompenzace.

## VII. REKLAMACE

Pro případ, že zájezd nebo jiná plnění neprobíhají podle SZ, je zákazník oprávněn provést reklamaci a žádat odstranění nedostatků. Reklamaci vždy provádí osobně zákazník a doporučuje se učinit tak v souladu s formulářem SZ a nikoliv spolucestující osoba, výjima případů, kdy je jasně stanoveno, že taková osoba zákazníka zastupuje, či zákazník objektivně nemůže provést reklamaci sám. Zákazník je povinen své požadavky oznámit neprodleně tak, aby mohla být včas sjednána náprava na místě samém. V případě reklamace kontaktuje zákazník nejprve zástupce cestovní kanceláře v místě vzniku závad, nebo přímo odpovědného pracovníka CK a aktivně přistupuje k jejímu vyřešení. Pokud nebude stížnost podána okamžitě, zmenšuje se nebo zaniká nárok zákazníka na náhradu všech později vzniklých škod, které by při včasné ohlášení nevznikly. Vedoucí zájezdu či delegát (zástupce partnerské CK) v místě pobytu je povinen uvedené reklamace řešit přímo na místě vzniku. Veškeré reklamace, které nebudou vyřešeny a odstraněny, budou s ním sepsány a budou se následně řešit po ukončení zájezdu. Rovněž lze podat reklamaci za respektování bezpředešlého u CK a to po skončení zájezdu. Tato reklamace by měla následovat bez zbytečného odkladu. Takovou reklamaci doporučujeme učinit písemnou formou. CK je oprávněna při vyřizování reklamace v místě konání zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou odpovídající kompenzací. Reklamaci může zákazník uplatnit i u smluvního prodejce, který mu prodej zájezdu zprostředkoval. 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; Email: adr@coi.cz; Web: adr.coi.cz

## VIII. DOPLŇJÍCÍ USTANOVENÍ A DŮLEŽITÉ INFORMACE

1. CK informuje zákazníka nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu o přesném místě a čase nástupu na zájezd a o případných dalších podmínkách zájezdu samého. CK má povinnost informovat vždy jen zákazníka, nikoliv spolucestující osobu. CK dále ve stejné lhůtě předá zákazníkovi kontakt na osobu, na kterou se lze v nesnázích obrátit s žádostí o pomoc a předá kontakt na zastupitelský úřad. V případě, že účastníkem zájezdu je nezletilý bez doprovodu osoby, která o něj pečuje, předá zákazníkovi možnosti spojení s nezletilým, či zástupcem CK v místě pobytu nezletilého. Uzávěrka fakultativních služeb je 14 dnů před zahájením zájezdu.

2. Při sestavování zasedacích pořádků vychází CK z termínu přihlášení zákazníka. CK si vyhrazuje právo (ve zvláštních případech) změnit místo zákazníka v autobuse z důvodu organizace zasedacího pořádku. CK si v případě pozdního zaplacení jakékoliv služby vyhrazuje právo změnit místo v autobuse (bez omezení) ve prospěch zákazníků, kteří dodrží tyto Všeobecné smluvní podmínky, resp. bez zbytku dodrží smlouvu o zájezdu.

3. Minimální počet osob účastnících se skupinových zájezdů je 30 (není-li uvedeno jinak).

4. Fakultativní služby placené v místě pobytu jako je vstupné do jednotlivých památek, kulturních a sportovních zařízení uvedených vychází z údajů z roku, který předchází rok, ve kterém je zájezd uspořádán. Zákazník nemá právo žádat po CK dodatečnou výměnu české měny na měnu státu, ve kterém je vstupné placeno, stejně tak jako žádat případnou náhradu škody. Informace o vstupném a ceně výletů uvedené v katalogu nebo na webu je nutno považovat vždy jen za orientační.

5. CK nemůže ovlivnit kulturní a hygienické zvyklosti jednotlivých zemí, mnohdy odlišné od domácích zvyklostí a musí je respektovat stejně jako ostatní návštěvníci dané země. CK rovněž neovlivní ubytování v jednotlivých kapacitách. Poskytnuté pokoje se mohou lišit jeden od druhého a jejich rozdělení náleží plně zahraničnímu partnerovi. Rovněž neexistuje absolutní klid v navštívených letoviscích. K dovolené patří zábava, restaurace i diskotéky, které mohou být zdrojem hluku. Rovněž stavební činnost může být v některých obdobích dne omezeným zdrojem hluku a prachu.

6. Dle mezinárodních zvyklostí jsou klienti v den příjezdu ubytováni nejdříve ve 14 hodin a v den odjezdu musí opustit své pokoje do 12 hodin (někde i do 10 hodin). Časný příjezd nebo pozdní odjezd není důvodem k delšímu používání pokojů. Na přidělení pokojů nemá CK zásadně vliv a rozdělování provádí zahraniční partner nebo recepce.

7. CK si vyhrazuje právo v případě menšího počtu přihlášených účastníků (než je stanoveno minimální počet) použít jiný dopravní prostředek než byl v katalogu uváděn. V těchto případech nebude být zájezd realizován např. mikrobusem.

8. Některé zájezdy jsou nabízeny jak autobusovou tak i leteckou dopravou. V takovýchto případech je průvodce přítomen pouze v době hlavního programu a nemusí být u skupiny ve dnech určených výhradně na dopravu do místa konání zájezdu.

9. CK nenese odpovědnost za letový řád. V případě nočních letů se zkrácená noc považuje za plnohodnotnou a zákazník nemá nárok na slevu či jinou kompenzaci. Rovněž v případě ranního příjezdu či nočního odjezdu nevzniká zákazníkovi automaticky nárok na delší užívání pokojů. Toto je řešeno operativně s recepcí hotelu.

10. Příplatek za jednolůžkový pokoj je účtován u poznávacích zájezdů vždy jen zákazníkovi, který o jednolůžkový pokoj výslovně požádá (není-li stanoveno v dané nabídce jinak). V ostatních případech bere zákazník na vědomí, že může být sloučen za účelem ubytování v jednotlivých pokojích s jinými zákazníky stejného pohlaví. CK se vždy snaží konkrétní situaci řešit s ohledem na přání většiny zákazníků, nikoliv cestujících osob.

11. Ceny letenek na charterových letech jsou kalkulovány na maximální cenu leteckého paliva (Jet A-1) na rotterdamské burze tzv. referenční cenu 600 USD/MT při kurzu k 25.10.2021. V případě vyšších cen paliva si CK vyhrazuje právo na plnou úhradu rozdílů dle aktuálních cen paliva na světových trzích bez ohledu na to, zda byl zájezd už plně uhrazen. Za každé 1% navýšení ceny leteckého paliva nad referenční částku 600 USD/MT se zvyšuje cena zájezdu o 15 Kč, není-li stanoveno jinak (přesné navýšení stanoví dopravce nejpozději 21 dnů před odletem). Při poklesu ceny paliva se postupuje stejným způsobem, kdy se odečte od celkové dobropisované částky manipulační poplatek ve výši 150 Kč za osobu.

12. Cestovní doklady a víza: platný cestovní doklad si zabezpečuje každý účastník sám, přitom dbá, aby platnost pasu po skončení zájezdu byla minimálně 6 měsíců a pro udělení víza byla v pase pro každou zemi minimálně jedna celá strana volná. Víza zpravidla zajišťuje CK, zákazník musí poskytnout potřebnou součinnost, což především znamená včasné předání vyplněných a podepsaných vízových formulářů, fotografií a cestovních dokladů. CK nenese odpovědnost za škody, které mohou zákazníkovi vzniknout v důsledku závad v dokladech resp. při neudělení víz. Cizí státní příslušníci si víza zajišťují sami a CK nenese odpovědnost za případné problémy vzniklé neudělením víza.

13. Cestovní kancelář neodpovídá za případné znečištění pláží či moře z důvodu klimatických podmínek či jiných nepředvídatelných důvodů. Rovněž nemůže ovlivnit výpadky či kvalitu internetového připojení, které může být způsobeno technickými problémy či počtem aktuálně přihlášených uživatelů. Stanovení časového rozmezí využívání bazénů či provozu klimatizace je plně na rozhodnutí hotelu a CK nemůže toto ovlivnit. Pobyt v různých klimatických podmínkách je spojen i s existencí různé fauny oproti našim podmínkám. Přes veškerou snahu nelze ovlivnit její výskyt v dané lokalitě či ubytovacím zařízení. Případný problém je třeba řešit přímo místě a ne po návratu z dovolené. CK nemůže toto nijak ovlivnit.

14. Neplatnost ustanovení. Je-li nebo stane-li se kterékoli ustanovení smlouvy o zájezdu, těchto Všeobecných podmínek, Přípravných podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy o zájezdu, neplatným nebo nevyhmatelným, nebude tím dotčena platnost ani vymahatelnost kteréhokoliv jiného ustanovení smlouvy o zájezdu, Všeobecných podmínek, Přípravných podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy o zájezdu.

## IX. Odstupné – stornovací podmínky

1. Zákazník má právo kdykoliv před započítáním zájezdu odstoupit od smlouvy o účasti na zájezdu písemným oznámením CK nebo prodejci. Zrušení smlouvy nastává okamžikem doručení tohoto písemného oznámení CK. Zákazníci (pokud není smluvně stanoveno jinak) jsou pojištěni pro případ zrušení zájezdu ze závažných důvodů dle podmínek uvedených ve zvláštních pojistných podmínkách pro pojištění zrušení cesty. Zrušili-li zákazník

zájezd za splnění těchto podmínek, má nárok na částečnou úhradu stornopoplatků pojistkovou (netýká se manipulačních poplatků). Nárok na pojistné plnění uplatňuje zákazník předepsaným způsobem přímo u pojistkovny. CK nemůže výplatu pojistného ovlivnit.

2. Při odstoupení od smlouvy před nástupem na zájezd je zákazník povinen zaplatit odstupné, tj. stornovací poplatky, které se účtují za každou osobu, resp. za každý zákazníkem objednaný zájezd. Výše poplatků je primárně stanovena rovnou ve formuláři SZ, nicméně pokud platí následující:

50 a více dní	tzv. manipulační poplatek 1 900 Kč/osoba (tento poplatek nelikviduje pojistkovna) plus případné skutečné náklady
31–49 dní	skutečné náklady nejméně však 30 % z celkové ceny zájezdu
16–30 dní	skutečné náklady nejméně však 60 % z celkové ceny zájezdu
11–15 dní	skutečné náklady nejméně však 80 % z celkové ceny zájezdu
4–10 dní	skutečné náklady nejméně však 90 % z celkové ceny zájezdu
3 dny a méně	100 % z celkové ceny zájezdu

3. Nenastoupí-li zákazník nebo jeho spolucestující osoba na zájezd bez předchozího storna nebo pokud se zákazník či jeho spolucestující osoba nedostaví k odjezdu včas nebo se neúčastní vlastní vinou např. poskytnutím nepřesných či neúplných údajů, příp. porušením celních, pasových, devizových předpisů nebo jiných zákonů, hradí 100 % z celkové ceny, tj. prodejní ceny a všech zákazníkem zakoupených fakultativních služeb. Pro stanovení výše stornopoplatků je rozhodující datum doručení písemného oznámení CK nebo prodeje.

4. Jakákoliv změna termínu, osob či zájezdu před odjezdem ze strany zákazníka, bude hodnocena jako zrušení účasti na zájezdu a bude podléhat výše uvedeným stornopoplatkům.

## X. POJIŠTĚNÍ ZÁKAZNÍKŮ ZÁJEZDU

CK má ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. uzavřenou pojistnou smlouvu na pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře.

Ke všem zájezdům CK nabízí cestovní pojištění, pojistný produkt KOLUMBUS od společnosti Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, IČ: 47116617, se sídlem Pobřežní 665/21, 186 00 Praha 8 (dále jen „pojistitel“). Smluvní vztah vzniká mezi zákazníkem zájezdu (dále jen „pojištěný“) a pojistitelem na základě Rámcové pojistné smlouvy č. 5098521260 (dále jen „pojistná smlouva“) uzavřené mezi pojistitelem a CK. Cestovní pojištění sjednané touto rámcovou smlouvou se řídí zákonem a ostatními obecně závaznými právními předpisy, Pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění KOLUMBUS, KOLUMBUS ABONENT a KOLUMBUS ABONENT RODINA M–750/18 (dále jen „pojistné podmínky“) a ustanoveními této rámcové smlouvy.

Rozsah pojištění a limity pojistného plnění pro území EVROPA (varianta KLASIK) a pro území celý svět (varianta PLUS).

Pojistná rizika	Limity plnění v Kč varianta KLASIK	Limity plnění v Kč varianta PLUS
Pojištění LVZ (léčebné výlohy v zahraničí)	5 000 000	10 000 000
V rámci limitu pojistného plnění pro léčebné výlohy v zahraničí		
náklady na zásah horské záchranné služby	500 000	1 000 000
zubní ošetření	10 000	20 000
náklady na přepravu při zmeškání odjezdu	5 000	10 000
náklady na nový doklad a na přepravu při ztrátě či zničení cestovních dokladů	25 000	50 000
Asistenční služby		
doprovázející osoba – doprava	do limitu LVZ	do limitu LVZ
doprovázející osoba – ubytování	2 000/den, max. 10 000	3 000/den, max. 15 000
náhradní pracovník – doprava	do limitu léčebných výloh	do limitu léčebných výloh
náhradní pracovník – ubytování	2 000/den, max. 10 000	3 000/den, max. 15 000
zprostředkování finanční pomoci	bez limitu	bez limitu
osoba účastníci se pohybu pojištěného v zahraničí – doprava	do limitu LVZ	do limitu LVZ
osoba účastníci se pohybu pojištěného v zahraničí – ubytování	2 000/den, max. 10 000	3 000/den, max. 15 000
ÚZO		
Úrazové pojištění – smrt následkem úrazu	100 000	200 000
Úrazové pojištění – trvalé následky úrazu	200 000	400 000
Úrazové pojištění – kompenzace pobytu v nemocnici	500/den, max. 7 500	1 000/den, max. 15 000
Pojištění zavazadel	30 000	50 000
Pojištění zpoždění zavazadel	1 000/hod., max. 8 000	1 500/hod., max. 10 000
Pojištění zpoždění letu	1 000/hod., max. 8 000	1 500/hod., max. 10 000
Pojištění odpovědnosti spoluúčast na zapůjčeném vozidle	4 000 000	5 000 000
Právní pomoc	nepojištěno	10 000
Pojištění přerušení cesty	10 000	15 000
Pojištění nevyužitá cestovní služba	10 000	15 000
Pojištění STORNO (dle zvolené varianty)	15 000/40 000/100 000	40 000/100 000
Náklady na ubytování a stravu spojené s umístěním do karantény a náklady na náhradní dopravu do ČR v případě karantény	do 80 % jejich celkové ceny, max. 30 000	

Odchylně od čl. 11, odst. 1) písmeno f) pojistných podmínek se pojištění léčebných výloh vztahuje i na události, které vznikly v důsledku onemocnění COVID-19 na území států, které jsou dle „semaforu“ Ministerstva zdravotnictví České republiky označeny zeleně nebo oranžově (resp. jsou uvedeny ve Sdělení Ministerstva zdravotnictví, kterým se vydává seznam zemí nebo jejich částí s nízkým rizikem nárůstu onemocnění COVID-19), které je platné v době pojištění události (dále jen Sdělení MZČR). Pojištění léčebných výloh se vztahuje na události, které vznikly v důsledku onemocnění COVID-19 na území států, které jsou dle „semaforu“ MZČR označeny červeně nebo jsou neoznačené (resp. nejsou uvedeny ve Sdělení MZČR) pouze za předpokladu, že je sjednána varianta včetně připojištění COVID.

Ustanovení článku 45 odst. 2) pojistných podmínek se doplňuje o následující text: Jestliže ani v poslední den sjednané pojistné doby se z důvodu stávky nebo živelné události v místě pobytu nemůžete vrátit do ČR, lze s naším souhlasem, resp. souhlasem asistenční společnosti prodloužit účinnost Vašeho pojištění. Toto pojištění lze prodloužit až do dne, kdy je návrat možný, maximálně však o dobu 2 dnů.

Odchylně od ustanovení čl. 60 odst. 1) pojistných podmínek je pojistnou událostí zrušení cestovní služby (kterou si pojištěný objednal a zcela nebo zčásti zaplatil), s níž je spojena povinnost pojistitele poskytnout pojistné plnění, a to z následujících důvodů:

- akutního onemocnění nebo úrazu, které utrpěl pojištěný, osoba jemu blízká nebo spolucestující a které podle rozhodnutí ošetřujícího lékaře vyžadují hospitalizaci nebo upoutání na lůžko,
- zdravotních komplikací vyžadujících hospitalizaci v důsledku těhotenství do 10 týdnů před očekávaným porodem, které nastaly pojištěnému, osobě jemu blízké nebo spolucestujícímu,
- úmrtí pojištěného nebo spolucestujícího,
- úmrtí osoby blízké pojištěnému, která se neměla účastnit téže cesty, jestliže k tomuto úmrtí došlo méně než 30 dnů před odjezdem,
- znásilnění pojištěného, osoby jemu blízké nebo spolucestujícího oznámené orgánu činnému v trestním řízení,
- rozsáhlé škody na majetku pojištěného, k nimž došlo méně než 30 dní před odjezdem na zahraniční cestu, následkem živelné události (např. požáru, výbuchu, povodně) či trestného činu třetí osoby, pokud lze doložit, že přítomnost pojištěného je nezbytná ke stanovení výše škody nebo ke snížení rozsahu škody,
- živelní pohromy nastalé v cílové oblasti zahraniční cesty až po sjednání pojištění, jejichž vznik je potvrzen místními nebo mezinárodními orgány či úřady,
- předvolání pojištěného k soudu, prokáže-li pojištěný, že předvolání obdržel až po sjednání pojištění,
- nezaviněnou ztrátu zaměstnání v důsledku organizačních změn či zrušení zaměstnavatele, k níž dojde po zakoupení zájezdu, jež nastala pojištěnému, spolucestujícímu,
- rozvodové řízení, které bylo zahájeno po uzavření pojistné smlouvy a jehož účastníky jsou osoby, které se měly účastnit téže cesty,
- konání opravné zkoušky, pokud k neúspěšnému vykonání zkoušky došlo po uzavření pojistné smlouvy a pokud termín opravné zkoušky je pevně stanoven.

Pojištění se sjednává pro pojistné události vzniklé na území Evropy, tj. geografická oblast Evropy, včetně Azorských ostrovů a Madeiry, Baleárských ostrovů a Kanárských ostrovů a státy: Egypt, Izrael, Jordánsko, Kapverdská republika, Kypr, Maroko, Tunisko a Turecko, na území celého světa nebo na území České republiky.

Pojištěný tímto bere na vědomí a souhlasí s uvedeným cestovním pojištěním pojistitele a potvrzuje, že přebral v listinné nebo v jiné textové podobě (např. z webových stránek CK nebo pojistitele) Informace pro klienta a Informace o zpracování osobních údajů v neživotním pojištění a seznámil se s nimi. Pojištěný si je vědom, že se jedná o důležité informace, které mu napomohou porozumět podmínkám sjednávaného pojištění, obsahují upozornění na důležité aspekty pojištění i významná ustanovení pojistných podmínek. Pojištěný dále potvrzuje, že přebral v listinné nebo v jiné textové podobě (např. z webových stránek CK nebo pojistitele) pojistné podmínky a seznámil se s nimi. Pojištěný si je vědom, že pojistné podmínky tvoří nedílnou součást rámcové smlouvy a upravují rozsah pojištění, jeho omezení (včetně výluk), práva a povinnosti účastníků pojištění a následky jejich porušení a další podmínky pojištění.

## XI. GDPR – osobní dotazník zákazníků

CK má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění Smlouvy o zájezdu nebo jiných Smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákazníka. Cestovní kancelář maximálně zpracovává a uchovává následující osobní údaje zákazníka (fyzické os.): jméno, příjmení, titul, datum narození, místo trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, bankovní spojení a evidenci plateb. Podrobné informace o zpracování osobních údajů a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů (GDPR) jsou uvedeny na našich webových stránkách v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů v souladu s GDPR.

Zákazníci zájezdů zprostředkovaných CK INEX jiným kancelářím se řídí podmínkami těchto subjektů, které zákazník obdrží spolu se smlouvou o zájezdu – není-li uvedeno jinak.

Tyto „Všeobecné smluvní podmínky“ jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu. Zákazník potvrzuje svým podpisem na SZ, že se s těmito podmínkami seznámil a souhlasí s nimi v plném rozsahu. Všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost 25.10.2021. CK s ohledem na účinnost nového občanského zákoníku si vyhrazuje právo tyto podmínky dále měnit, pro zákazníka je však změna těchto Všeobecných smluvních podmínek závazná pouze tehdy, pokud je v jeho prospěch a zlepší se jeho právní postavení. V případě, že se tyto Všeobecné podmínky dostanou do rozporu se zákonem č. 89/2012 Sb., či jejich výkladem, pak má vždy přednost zákon, tj. nový občanský zákoník.

Přejeme Vám spokojený výběr zájezdu a prožití příjemné, ničím nerušené dovolené a mnoho krásných a nezapomenutelných zážitků a vzpomínek. CK se vždy snaží jednat ve prospěch zákazníka a k jeho spokojenosti.