

# Všeobecné smluvní podmínky

Vážení klienti,  
dovoluje si Vám poděkovat za projevovou důvěru a ujistit Vás, že jsme udělali vše potřebné pro Vaši plnou spokojenost na Vaši dovolenou. Pro Vaši příjemnou dovolenou Vás žádáme, aby jste se důkladně seznámili se Všeobecnými podmínkami, základními informacemi a cestovní smlouvou naší cestovní kanceláře (dále jen CK), které jsou nedílnou součástí cestovní smlouvy.

## I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Všeobecné smluvní podmínky a jejich součástí stanou základní smluvní podmínky prodeje, účasti, rozsahu a kvality služeb zahrnutých do cen zájezdů a to v návaznosti na zákon č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a dále dle příslušných ustanovení Obchodního a občanského zákoníku. Niže uvedené Všeobecné Smluvní Podmínky CK (dále jen VSP-CK) platí pro všechny zájezdy a pobytů pořádané cestovními kancelářemi (dále jen CK). Jak je uvedeno výše, upozorňujeme, že nedílnou součástí těchto VSP-CK jsou i základní informace a Všeobecné pojistné podmínky pojištění, záruky pro případ úpadku CK uvedené pod číslem VPPU2000 schválené Ministerstvem financí pod č. j. 322/88454/2000 dne 27. 09. 2000 s účinností od 2. 10. 2000, které jsou k dispozici na vyžádání i CK, u našich smluvních partnerů a dále na internetových stránkách CK. Povinnosti klienta je seznámit se s těmito VSP-CK a podpisem cestovní smlouvy prohlašuje, že se seznámil s VSP-CK a je se seznámil se základními informacemi a že tyto schvaluje a přistupuje k nim. VSP-CK jsou nedílnou součástí cestovní smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK. Vyskytují-li se v textu těchto VSP-CK slova cestovní kancelář, zájezd, klient, cestovní smlouva atd. odpovídá jejich význam definicím uvedeným v zákoně č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a o změně některých zákonů.

## II. VZNIK SMLUVNÍCH VZTAHŮ

1. Na zájezd u CK se klient může přihlásit přímo u CK, dále u obchodních zástupců CK, kteří s CK uzavřeli smlouvu o obchodním zastoupení, resp. Smlouvu o zprostředkování s CK a dále na internetu, kde se smluvní strany dohodly, že pokud cestovní smlouva nebude uzavřena osobně mezi klientem a CK, je průkazná a závazná i přihláška zasláná internetovou poštou nebo faxem. Jak je uvedeno výše, cestovní smlouva je s klientem uzavřena předáním řádně vyplněné cestovní smlouvy podepsané klientem a potvrzené CK.
2. K uzavření cestovní smlouvy mezi klientem a CK dochází potvrzením přihlášky - cestovní smlouvy a to podpisem klienta (i případně jeho pravomocným zástupcem) a podpisem CK s jejím odevzdáním CK. Podmínkou platnosti cestovní smlouvy je nutnost zaplacení ceny akce odevzdání, kde cena zájezdu je cena smluvní. Klient má možnost popř. i uhradit zálohu ve výši tzv. ustanovení II. bod 2. Předáním vyplněné a podepsané cestovní smlouvy klient stvrzuje, že tyto VSP-CK smluvně uvedených CK klient uznává, že je schvaluje a vydává svůj souhlas s nimi. Cestovní smlouva platí i pro osoby uvedené na formuláři. Za smluvní závazky dalších přihlášených na cestovní smlouvu ručí první uvedený klient - objednatel, jako za své vlastní.
3. Od uzavření cestovní smlouvy se na klienta vztahuje veškerá ustanovení VSP-CK, kde CK opětovně upozorňuje klienta na jeho povinnost seznámit se s VSP-CK pro účast na akcích pořádaných CK, kde podpisem cestovní smlouvy se tyto stávají pro klienta závaznými.
4. CK upozorňuje, že katalogy zájezdů, jakož i další materiály CK, jsou vydávány ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením cestovní smlouvy změnu údajů uvedených v katalogech zájezdů a propagačních materiálech CK. V tomto případě, kdy údaj v cestovní smlouvě a v katalogu či jiném propagačním materiálu či ceníku se liší, jsou pro klienta závazné údaje uvedené v cestovní smlouvě. CK si rovněž vyhrazuje právo na jednostranné zvýšení ceny do 21. dne před zahájením zájezdu a to v případě, kdy po datu stanovené cen v katalogech nebo propagačních materiálech došlo ke změně cen za dopravu, letištní a přístavní poplatky, případně k růstu směnného kursu české koruny (CZK) vůči konvertibilním měnám o více než 10%. Takto upravené ceny zájezdů jsou platné dnem vyhlášení a vztahují se i na služby, které zatím zákazník nečerpá a které jsou obsahem ceny.
5. Na žádost klienta zajišť CK nezavaznou rezervaci akce klienta u CK, avšak tato je možná maximálně po dobu tří kalendářních dnů, není-li v konkrétním případě dohodnuto jinak. Pokud klient v uvedené lhůtě neuzavře s CK závaznou cestovní smlouvu, je CK oprávněna rezervaci jednostranně zrušit a to i bez oznámení klientovi a to bez jakýchkoli náhrad ze strany klienta vůči CK. U last minute se nezavazná rezervace neprovádí.

## III. CENA ZÁJEZDU, PLATEBNÍ PODMÍNKY, POTVRZENÍ ÚČASTI A PLATBA

1. Smluvní cenou zájezdu se rozumí smluvní cena, kterou CK potvrdí klientovi na cestovní smlouvě, kde se smluvní strany dohodly, že ceny jsou cenami smluvními mezi CK a klientem. Ceny obsahují DPH a pojištění dle zákona číslo 159/1999 Sb. Nabídkové ceny zájezdů a dalších služeb jsou uvedeny v prodejních materiálech CK, zejména v katalogech a nabídkových listech CK. Dojde-li ke změně podmínek, za kterých byly nabídkové ceny uvedené v těchto materiálech stanoveny, CK si vyhrazuje právo tyto ceny do doby uzavření cestovní smlouvy jednostranně upravit. Smluvní strany se dohodly, že v případě slevy, které vyhlásí CK po datu podpisu cestovní smlouvy, nezakládají právo klientovi na slevu nebo CK si vyhrazuje právo při vyhlášení prodeje zájezdů na poslední chvíli tzv. last minute jednostranně upravit smluvní cenu s tím, že zájezd smluvní cenou je ta, která je uvedena na cestovní smlouvě.
2. CK a klient se dohodli na záloze za úhradu zájezdu ve výši:
  - a) min. 50% z celkové ceny sjednané v cestovní smlouvě. Celkovou cenou se rozumí součet ceny za všechny přihlášené osoby (včetně všech doobjednaných fakultativních služeb, dalších sjednaných poplatků, lázeňských tax atd.). Dohodnuté platební kalendář mezi CK a klientem je následující:
    - 1) splátka ve výši 50 % z celkové smluvní ceny zájezdu při podpisu cestovní smlouvy, pokud není mezi CK a klientem dohodnuto jinak
    - 2) doplatek ve výši 50 % z celkové smluvní ceny zájezdu min. 30 dní před prvním dnem čerpání služeb.
  - b) min. 10% z celkové ceny sjednané v cestovní smlouvě. Dohodnuté platební kalendář mezi CK a klientem je následující:
    - 1) splátka ve výši 10% z celkové smluvní ceny zájezdu při podpisu cestovní smlouvy, pokud není mezi CK a klientem dohodnuto jinak
    - 2) doplatek ve výši 90% z celkové smluvní ceny zájezdu min. 60 dní před prvním dnem čerpání služeb. Tento doplatek je možno splatit formou několika splátek za podmínky, že každá splátka bude ve výši min. 10% z celkové ceny zájezdu a celková cena zájezdu bude splacena min. 60 dní před prvním dnem čerpání služeb.
  - c) 100% z celkové ceny sjednané v cestovní smlouvě v případě, že do prvního dne čerpání služeb zbývá méně než 30 dní.
3. Cena akce - zájezdu, jak uvádíme výše, je smluvní a zahrnuje v sobě služby specifikované u jednotlivých nabídek akcí a programů v katalogech a nabídkových listech CK. V případě, že klient při uzavření cestovní smlouvy uhradí CK pouze zálohu, zavazuje se zbývajících část cen zaplatit CK do 30, resp. 60 kalendářních dnů před prvním dnem čerpání služeb viz. III. 2 a2, b2). Pokud klient uzavřel cestovní smlouvu v době kratší než 30 dní před prvním dnem čerpání služeb, je povinen zaplatit CK celou cenu akce nejpozději při odevzdání podepsané cestovní smlouvy. Zaplacením ceny, popř. zálohy se rozumí složení částky v pokladně CK v hotovosti nebo připsáním peněžní částky na účet CK u bezhotovostního platebního účtu. Při placení složenkou se termínem zaplacení rozumí termín, kdy CK obdrží potvrzení o zaplacení. Při placení fakturou nebo převodem z účtu se termínem zaplacení rozumí termín, kdy je na běžný účet CK připsána požadovaná částka. Doklad pro ubytování a čerpání služeb - voucher, bude předán klientovi zásadně až po úplném zaplacení ceny akce.
4. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu nebo její části klientem v dohodnutých termínech, je CK oprávněna jeho účast na zájezdu jednostranně zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornopoplatky) hradí klient. Bez plnění zaplacení celkové ceny zájezdu na účet CK nemá klient nárok na poskytnutí služeb.
5. Smluvní strany se dále dohodly, že klient schvaluje jeho povinnost zvýšené úhrady při jeho rezervaci, popřípadě zrušení poloviny dvoulůžkového pokoje, kdy do cestovní smlouvy není přiřazena přírůžka za jednolůžkový pokoj. Stejně tak klient schvaluje zvýšení úhrady při pobytu méně nebo ve vícečlenném apartmánu.
6. Smluvní strany se dohodly, že smluvní cena za prodej zájezdu platí v době stanovení ceny zájezdu. Dobou stanovení ceny zájezdu se rozumí doba, kdy cestovní kancelář vydala katalog zájezdů s jejich ceníkem popřípadě nabídkové listy s ceníkem. CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu. Cenu lze zvýšit v případě, že dojde ke zvýšení: ceny za dopravu, včetně cen pohonných hmot, nebo i plateb spojených

s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu (např. letištní a bezpečnostních poplatků, palivových příplátků) nebo i směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více jak 5%. V případě jednostranného zvýšení ceny CK písemně oznámí klientovi výši a důvod tohoto zvýšení a vyzve ho k zaplacení doplatku ve lhůtě, která může činit nejméně 5 dnů ode deseti dnů výzvy avšak nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu s tím, že klient je povinen zaplatit rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě stanovené CK. Toto ustanovení o jednostranném zvýšení ceny zájezdu se obdobně vztahuje také na možnost jednostranného zvýšení cen dalších služeb poskytovatých CK zákazníkovi podle příslušných článků v cestovní smlouvě.

## IV. ODSTUPNENÍ OD CESTOVNÍ SMLOUVY ZE STRANY ZÁKAZNÍKA, ZE STRANY CK, STORNOPOPLATKY, ZMĚNA REZERVACE, POVINNOSTI CK A ZMĚNA CESTOVNÍ SMLOUVY

1. Klient má právo zrušit cestovní smlouvu s CK a to zásadně písemnou formou a to kdykoliv před zahájením zájezdu. Dnem zrušení zájezdu se rozumí den doručení písemného vyhotovení zrušení cestovní smlouvy CK nebo provizurní prodejci, u něhož uzavřel cestovní smlouvu a zájezd zakoupil. V případě, že klient cestovní smlouvu uvedeným způsobem zruší, je povinen uhradit CK následující stornopoplatky, přičemž výše stornopoplatků je závislá na době zbývajících do stanoveného počátku akce, tj. do prvního dne čerpání jakýchkoli služeb dle termínů uvedených v cestovní smlouvě. Stornoplatek je CK vypočten z původní ceny uvedené v cestovní smlouvě. Výše stornoplateků na kterých se CK s klientem podpisem cestovní smlouvy dohodli, je následující:
  - 10 % z ceny zájezdu 60 a více pracovních dnů před prvním dnem čerpání služeb
  - 25 % z ceny zájezdu od 59 do 30 pracovních dnů před prvním dnem čerpání služeb
  - 50 % z ceny zájezdu od 29 do 21 pracovních dnů před prvním dnem čerpání služeb
  - 75 % z ceny zájezdu od 20 do 15 pracovních dnů před prvním dnem čerpání služeb
  - 80 % z ceny zájezdu od 14 do 7 pracovních dnů před prvním dnem čerpání služeb
  - 100 % z ceny zájezdu v době kratší než 6 pracovních dnů před prvním dnem čerpání služeb
2. Stornopoplatky jsou splatné bez zbytečného odkladu, přičemž smluvní strany se dohodly, že pohledávka CK vůči klientovi na zaplacení stornoplateků se započte s dosud uhrazenou cenou zájezdu klienta. Poskytnuté zálohy (po odečtení stornoplateků) budou klientovi vráceny poštovní poukážkou nebo prostřednictvím obchodního partnera, u kterého si klient smlouvu sjednal, po ukončení kalendářního čtvrtletí, ve kterém došlo ke zrušení cestovní smlouvy klientem. Pokud se cestující nedostaví na zájezd nebo zmešká odjezd nebo mu lí být z důvodu vážného narušování průběhu zájezdu vyloučen, má CK nárok na plnou úhradu nákladů.
3. Odstupní klient z důvodu, že nepřistoupí na změnu cestovní smlouvy dle § 852e, odst. 2 občanského zákoníku, má právo požadovat, aby mu CK na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li CK takový zájezd nabídnout. Při uzavření nové cestovní smlouvy se platby uskutečnění na základě původní cestovní smlouvy považují za platby podle nové cestovní smlouvy. Případný rozdíl musí příslušná smluvní strana doplatit (vrátit) oprávněné smluvní straně bez zbytečného odkladu. Nedoje-li k uzavření nové cestovní smlouvy, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše co u něj obdržela na úhradu ceny zájezdu dle zrušení cestovní smlouvy s tím, že tyto úhrady se zajišťují bezhotovostními platebními systémy.
4. Klient má právo na odstoupení od cestovní smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoli stornoplateků při zrušení zájezdu ze strany CK, dále při závazné změně programu, způsobu přepravy a zvýšení ceny zájezdu o více než 10%. Za závaznou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, dále změna pořadí míst navštívených po trase dle autobusové trasy, tedy změna příjezdové nebo odjezdové trasy z dopravních, bezpečnostních či jiných důvodů a dále změna nástupního či výstupního místa z dopravních, bezpečnostních či jiných důvodů. CK je oprávněna při nedosažení minimálního počtu klientů tj. 10 osob na 1 nástupní místo (u autobusové dopravy), nástupní místo změnit na jiné nástupní místo, a to nejpozději 7 dní před plánovaným termínem odjezdu na zájezd. V případě změny nástupního místa nevzniká klientovi nárok na odstoupení od smlouvy nebo na slevu či jiné odškodnění nebo nárok na proplacení nákladů na dopravu na jiné nástupní místo.
5. CK je oprávněna a to bez následků porušení cestovní smlouvy jednostranně provádět operativní změny programů a poskytování služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné zajistit původně dohodnutý program a služby dodržet s podmínkou zabezpečení náhradního programu a služeb v rozsahu a kvalitě shodné s původními podmínkami, které byly sjednány v cestovní smlouvě. Pokud CK zajistí jako náhradní plnění služby ve stejné nebo vyšší kvalitě než bylo v Cestovní smlouvě sjednáno, jsou další případné náklady klientovi vůči CK, případně smluvní pojistné podle zákona 159/1999 Sb. vyloučeny a klient tuto skutečnost bere na vědomí a podpisem cestovní smlouvy ji schvaluje.
6. Pokud nastanou mimořádné okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek v cestovní smlouvě je CK povinná provést odpovídající změny nebo zrušit zájezd. Takovéto změny je CK povinná sdělit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. V případě, že zákazník neodstoupí od cestovní smlouvy ve lhůtě do 5 kalendářních dnů od doručení oznámení o změně, má se za to, že se její změnou souhlasí.
7. CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd nebo změnit nástupní či odletové místo nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu, pokud nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků zájezdu s dopravou, kterou organizuje CK a to:
  - a) 35 platících osob u autobusu do 50 míst
  - b) 60 platících osob u letadla do 102 míst
  - c) 80 platících osob u letadla nad 102 míst
- U ostatních zájezdů si CK vyhrazuje právo zrušit zájezd, pokud nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků dle požadavků na uspořádání dané akce.
8. CK si vyhrazuje právo bez porušení cestovní smlouvy na změnu data a hodiny příjezdu i odjezdu, dále možnost změny trasy, věcného i časového programu z důvodu vyšší moci, či z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo z důvodů mimořádných okolností např. nejistá politická a vojenská situace v navštívených zemích, stávky, dopravní problémy, dopravní poruchy, neštěstí, jakož i další okolnosti, které nemohla CK ovlivnit. CK nepřebírá ve shora uvedených případech odpovědnost za důsledky a případně vzniklé škody plynoucí ze změny programu zájezdu a ceny zájezdu. CK rovněž nepřebírá odpovědnost za změny programu zájezdu, tras a služeb z důvodu vyšší moci v průběhu zájezdu.
9. V případě zrušení zájezdu je CK povinná informovat klienta nejpozději 7 dnů před zahájením čerpání zaplacených služeb. I v tomto případě platí ve věci doručování zásilek II. bod 1 má klient právo na vrácení celé částky a to bez zbytečného odkladu a to bezhotovostní platbou CK.
10. V případě změny jména osoby v cestovní smlouvě je klient za každou změnu jména osoby v cestovní smlouvě povinen zaplatit CK poplatek ve výši 500,- Kč. Tato změna však může být provedena pouze u jedné osoby a to do 5 dnů před čerpáním služeb při zachování podmínek již uzavřené cestovní smlouvy. Od 4. dne před odletem (odjezdem) bude uvedená změna a eventuelně jakékoliv další změny ze strany CK posuzovány jako storno původní objednávky, tedy storno cestovní smlouvy ze strany klienta s povinností klienta uhradit stornoplatek.
11. CK je oprávněna, jak je uvedeno výše, v případech, které nemohla ovlivnit (např. zvýšení cen nakupovaných služeb, zvýšení daní a jiných poplatků, změně kursu Kč vůči konvertibilním měnám, v případě devalvace Kč, atd.), zrušit objednané služby nebo jednostranně zvýšit cenu zájezdu.
12. CK si rovněž vyhrazuje právo na zrušení zájezdu nebo přeusťvení termínu zájezdu v případě, že se zájezdu účastní menší počet klientů. V těchto případech má klient právo na vrácení celé částky bez dalších náhrad ze strany CK.
13. CK si vyhrazuje právo na možnost odstoupení od smlouvy s klientem v případech, které nemohla CK ovlivnit a které by měly vliv na kvalitu poskytnutých služeb. V těchto případech má klient rovněž právo na vrácení plné částky, bez dalších náhrad ze strany CK.
14. CK si vyhrazuje právo na změnu ubytovacího zařízení, je-li tato změna provedena ze strany smluvního partnera. V tomto případě garantuje CK ubytování v jiném zařízení ve stejné nebo vyšší kvalitě. V případě změny ubytovací kapacity není možné ze strany klienta požadovat finanční náhradu (slevu) vůči CK. Dále si CK vyhrazuje právo přesunout termín odjezdu, místo odjezdu, místo odletu, trasu přejezdu a hodinu odjezdu včetně časového programu max. o 48 hodin. CK neručí za eventuelní zpoždění dopravních prostředků a upozorňuje na možnost jejich vzniku z technických důvodů. V mimořádných případech má CK právo na změnu trasy autobusové a letecké dopravy z důvodu efektivity dopravy. Ve všech těchto případech se nejedná o porušení cestovní smlouvy ze strany CK.

15. Na základě předpisů a pravidel běžných v mezinárodní letecké a autobusové dopravě si CK vyhrazuje možnost změny trasy letu, popřípadě cesty, uskutečnění mezipřístání či mimořádných zastávek, změny letecké nebo dopravní společnosti, typu letadla či autobusu a změnu letového nebo dopravního řádu a to bez porušení cestovní smlouvy ze strany CK. Vlivem nepřehledných letových koridorů, změny počasí či z technických příčin může dojít ke zpoždění letu. Smluvní strany se dohodly, že netze ze strany klienta vůči CK požadovat finanční či jinou náhradu služeb, které nebyly v důsledku změny termínu či odjezdu čerpány.
16. CK si vyhrazuje právo před zahájením zájezdu odstoupit od cestovní smlouvy v případě, že klient nebo v jeho zastoupení provizní prodejce nezaplacen cen zájezdu v plné výši, dále pokud se klient nedostaví na místo kde měšá odjezd, případně, když klient poskytl CK nesprávné či neúplné údaje (např. při vyplňování cestovní smlouvy, vizových formulářů apod.). CK je rovněž oprávněna zrušit zájezd jak je uvedeno výše, nebude-li dosaženo minimálního počtu klientů. Někdy-li tento počet uveden v cestovní smlouvě platí ustanovení, která jsou uvedené ve VSP-CK.

## V. PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA, CESTOVNÍ DOKLADY

1. Klient má právo být seznámen se všemi případnými změnami v objednaných službách a na finanční náhrady při odstoupení od cestovní smlouvy ze strany CK jak je uvedeno v VSP-CK. Klient je povinen dodržet všechny podmínky ubytování včetně doby příjezdu a odjezdu a svým chováním neruší ostatní klienty. CK nenese žádnou zodpovědnost za případné nečerpání některých služeb z důvodu finanční kompenzaci vůči CK.
2. Brát s sebou zvířata není dovoleno, není-li v daném příjizdu stanoveno po předchozí písemné dohodě jinak.
3. Při příjezdu se klient musí prokázat voucherem - ubytovacím poukazem, na základě kterého bude čerpat služby dle cestovní smlouvy.
7. Klient je povinen dodržovat veškeré právní, cení a devizové předpisy České republiky nebo navštívené země. Klient, který během cesty nebo během pobytu poruší zákonné předpisy nebo průběh a program pobytu, může být vyloučen z účasti na zájezdu a to bez nároku na náhradu nevyčerpaných služeb. Případně soudní spory mezi klientem a CK budou postoupeny dle vzájemné dohody mezi klientem a CK k řešení příslušnému soudu v sídle CK.
8. Klient je osobně zodpovědný za platný cestovní doklad, který si zajišťuje každý klient sám, přičemž dle, aby platnost trvala minimálně 6 měsíců po ukončení zájezdu a pro udělení víza, aby byla do pasu k dispozici pro každou zemi minimálně jedna volná strana. Víza zpravidla vyžaduje CK, přičemž klient je povinen v stanoveném termínu poskytnout veškeré požadované materiály: řádně vyplněné a podepsané vízové formuláře, fotografie, cestovní a další vízové doklady. Pokud klient nedodá CK požadované materiály je jeho povinností zajistit si víza samostatně. Cizí státní příslušníci si zajišťují víza samostatně. CK nenese žádnou odpovědnost za neudělení víz.
9. CK neručí za případné posuny letů/zpoždění či přesunutí letů/u poružení na možnost jeho vzniku. Klient musí brát tuto možnost v úvahu a platovat tak i své další příjize a následný program. CK neručí za případné škody a upozorňuje opětovně klienta na tuto možnost. CK neručí za následné vzniklé škody klientem tím, že došlo k časovému posunu. CK upozorňuje, že v případě posunu letů nevzniká cestujícím právo na odstoupení od smlouvy, náhrada nevyčerpaných služeb ani náhrada jakékoliv škody s tímto spojené.
10. Dále CK upozorňuje klienta, že u zájezdu je první a poslední den určen především k zajištění dopravy a transferu a k následnému ubytování. Nese povazovat tyto dny za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. V případě např. zpoždění letu, může být přílet do cílové destinace až v ranních hodinách. V tomto případě je vyloučena odpovědnost CK a klient a CK se dohodli, že nenale vyžadovat po CK jakékoliv plnění či náhrady škody z důvodu tzv. zkráceného pobytu. Do celkového počtu nocí je tedy započítána 1 noc v případě pozdních nočních letů i tehdy, pokud je klient ubytován i v nočních či ranních hodinách následujícího dne. Večerní lety zajišťuje CK zejména z důvodu následného přejezdu do ubytovacího místa.
11. Dále se CK s klientem dohodli, že v případě nutnosti vzniklou závaznou okolností, kde bude nutné ubytovat klienta v jiném hotelu, uskutečnění se ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie. Tato změna ubytování může být klientovi oznámena i v místě pobytu a může se vztahovat i jen na část pobytu. Za dodržení sjednaných podmínek cestovní smlouvy je považován stán, pokud náhradní hotel je minimálně stejné kategorie, jako hotel uvedený v cestovní smlouvě. Další nároky vůči CK jsou ze strany klienta vyloučeny. Klient podpisem cestovní smlouvy prohlašuje, že se seznámil s celkovým popisem hotelu či nabízené kapacity a je mu známa kvalita služeb, jenž je popsána v katalogu.
12. Pokud se klient nedostaví k odjezdu/odletu, má CK nárok na plnou úhradu smluvní ceny bez nároku klienta na odškodnění.

## VI. REKLAMACE, ZAVAZADLA

1. Klient je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztřežuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace. Klient má právo uplatnit reklamaci, nedostatků v kvalitě či rozsahu služeb poskytovatých CK, zejména týkajících se ubytovacího zařízení. Klient je povinen v reklamaci uvést údaje potřebné pro identifikaci reklamovaných služeb, zejména číslo objednávky (cestovní smlouvy), předmět reklamace, tj. popis vady služeb včetně případných důkazů a čeho se reklamaci domáhá. Pokud nebudou tyto náležitosti uvedeny, pak předloženo informace nemohou být považovány za reklamaci a cestovní kancelář je povinná o této skutečnosti klienta písemně informovat. V případě, že informace budou klientem dodatečně doplněny o chybějící údaje, běžní lhůta určená k vyřízení reklamace ode dne doručení doplňujících údajů cestovní kanceláři. Při výskytu závad v plnění je klient povinen společně působit v tom směru, aby se event. škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Klient je zejména povinen veškeré svoje výhrady sdělit v místě vzniku poruchy - delegátovi cestovní kanceláře KOVOTOUR PLUS, případně vedoucímu provozovny poskytnutí své služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být uskutečněna náprava na místě. Opomene-li klient z vlastní viny na nedostatky poukázat, v době kdy mohla být sjednána náprava, zaniká odpovědnost cestovní kanceláře. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepíše průvodce - delegát cestovní kanceláře KOVOTOUR PLUS případně jiný odpovědný pracovník s klientem reklamční protokol, který je nedílnou součástí reklamčního řízení a musí být předán společně s reklamací. Klient je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace. Na opožděné a nedoložené reklamace nebude brán zřetel. Cestovní kancelář je povinná sdělit svoje stanovisko k reklamaci do 30 dnů od přijetí reklamace. V případech, kdy je nutné si vyžádat stanovisko zahraničního partnera nebo třetích osob, prodlužuje se lhůta pro vyřízení o dalších 30 dnů. Cestovní kancelář nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cen, případně vzniklou škodu u služeb u akcí nesjednaných v cestovní smlouvě, pořádaných jinými subjekty, kteří si zákazník objedná na místě u průvodce, který či jiný organizace. Za předmět reklamace nemůže být považován výhled z dráma či herek zjevu. Za předmět reklamace se také nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé klientovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojištěného krytí pojistnou na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, a také škody a majetkové újmy, které jsou součástí pojištěného krytí výhledu z drámy. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu cestovní kanceláře KOVOTOUR PLUS (vis major) nebo k okolnostem na straně klienta, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané,

zaplacené a cestovní kancelář zabezpečení služby, nevzniká klientovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Výše náhrady škody za závazky z cestovní smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a Guadalajare a v případě letů do USA a Kanady Montrealskou dohodou. Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zázemím, třetí osobou, která není spojena s poskytováním závazků nebo neodvratitelnou událostí, která nemohla být zabráněna ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Rozsah odpovědnosti KOVOTOUR PLUS při přepravě cestujících a zavazadel je limitován Přípravami podnikání pro cestující, zavazadla a zboží vyznají přepravující společnost. Náhrada za ztrátu nebo zničení zapsaných zavazadel a zboží je omezena částkou 20 USD za 1 kg hmotnosti zavazadla nebo zboží. Náhrada za ztrátu nebo zničení nezapsaných zavazadel a zboží je omezena částkou 400 USD za celkovou hmotnost zavazadla a zboží. Náhrada škody vzniklé z porušení cestovní smlouvy je omezena na výši úhrady vyhlášené v mezinárodních smlouvách, kterou je Česká republika vázána. Cestovní kancelář není povinná nahradit škodu přesahující výši uvedenou omezení.

- Poruší-li CK své povinnosti z této smlouvy nebo jiné právní povinnosti, zejména neposkytne-li klientovi služby cestovního ruchu nebo jejich část řádně a včas, je klient oprávněn toto porušení reklamovat, avšak bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, do 3 měsíců ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy. V opačném případě pro klienta na jakékoliv náhrady zaniká. Bylo-li uzavření cestovní smlouvy zajištěno jinou cestovní kancelář nebo cestovní agenturou je tato lhůta zachována, i pokud klient bude reklamovat porušení závazků z cestovní smlouvy řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Reklamací klienta učiněná po ukončení zájezdu musí v písemné formě obsahovat určité a srozumitelné údaje o porušení závazků z cestovní smlouvy včetně důkazů (zejména písemné potvrzení ubytovatelů kapacit či delegátů). Dále v písemné reklamaci klient uvede jaký nárok vůči CK uplatňuje. CK po přezkoumání všech údajů uvedených v reklamaci a v souladu s vlastním zjištěním rozhodne o reklamaci do 30 dnů od jejího doručení s tím, že se CK s klientem dohodne, že pokud je zapotřebí k vyřízení reklamací součástí třetích osob v případě zjišťování v zahraničí prodlouží se reklamací lhůta na 60 dnů. Předmětem reklamací však nemohou být škody vzniklé klientovi (krádeže atd.) případně škody pokud jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí poskytovatelného pojišťovnou na základě pojistné smlouvy uzavřené s CK případně další škody, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyloučeny.
- Smluvní strany se dohodly tak, že oprávněná reklamacie bude ze strany CK vyřizována tak, že CK poskytne klientovi bezplatně odstranění vady služby a to zejména poskytnutím nové bezvadné (náhradní) služby, pokud se CK nerozhodne jinak. Klient při výskytu závad v plnění je povinen poskytnout písemně s CK v tom směru, aby se eventuálním škodám zabránilo nebo aby byly co nejméně.
- Klient je povinen nalozit si svá zavazadla do přepravního prostředku a v cílové stanici si zavazadla převzít a stejně tak postupovat při cestě zpět. CK nepřebírá žádnou záruku za odcizení nebo ztrátu zavazadel. Převzít zavazadel do 15 kg je zdarma. Nad 15 kg je hrazeno přepravné. Případné nejisté případy si zajišťuje klient samostatně u pojistovny, se kterou bylo sjednáno příslušné pojištění. Ztrátu, poškození či pozdní doručení zavazadel v letecké přepravě reklamuje klient přímo u dopravce.
- CK upozorňuje, že neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si klient objedná na místě pobytu. CK rovněž neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena klientem, třetí osobou, která není spojena s poskytnutím zájezdu případně neodvratitelnou událostí, která nemohla být zabráněna ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

## VII. POJIŠTĚNÍ A VÝŠÍ MOC

1. V ceně zájezdu je obsaženo povinné smluvní pojištění CK dle zákona č. 159/1999 Sb. CK je povinna předat klientovi současně s cestovní smlouvou 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 s tím, že v případě, že klientovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do ČR (pokud je tato doprava součástí ceny zájezdu), poskytne mu pojišťovna plnění zabezpečení dopravy z místa pobytu do ČR včetně poskytnutí nezbytných služeb do doby odjezdu. Zjistí-li si klient dopravu na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu a ostatní nezbytné služby zaplatovala sama. Pojistné krytí je zajišťováno 24 hodin denně. Pojištění začíná dnem nástupu cesty a končí dnem ukončení zájezdu v souladu s cestovní smlouvou.

2. V povinném smluvním pojištění CK pro případ úpadku dle zák. 159/1999 Sb. vznikne klientovi CK právo na plnění v případech kdy CK:

- nevrátí klientovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil.
  - nevrátí klientovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnuté zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.
  - neposkytne klientovi, na kterého se vztahuje cestovní smlouva uzavřená mezi klientem a CK, dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu.
3. Pojistnou událostí ve věci pojištění CK dle zákona č. 159/1999 Sb. jsou pouze skutečnosti uvedené v ustanoveních VII. bod 2a, b, c. Nároky klienta, které mu vznikly vůči CK z důvodu celého či částečného nesplnění cestovní smlouvy viz. ust. VII. 2a, b, c přecházejí na pojišťovnu a to až do výše plnění dle pojistné smlouvy mezi CK a pojišťovnou. Všeobecné pojistné podmínky pojištění, záruky pro případ úpadku CK uvedené pod číselným VPPU2000 schválené Ministerstvem financí pod č. j. 322/88454/2000 dne 27. 09. 2000 o účinnosti od 2. 10. 2000, ve kterých jsou uvedeny veškeré ustanovení, která se týkají tohoto pojištění jsou k dispozici u CK a u všech prodejců. V těchto ustanoveních jsou uvedeny postupy při pojistné události, povinnosti pojistníka, povinnosti pojištěného, povinnosti pojistitele, plnění pojistitelé, pojistná částka, pojistné, nárok pojistitelé na úhradu vyplacené částky včetně přechodu práv na pojistitelé a další závěrečná ustanovení, CK a klienta. Podpisem cestovní smlouvy klient prohlašuje tu skutečnost, že se v VSPCK jakož i se Všeobecnými pojistnými podmínkami pojištění záruky pro případ úpadku CK seznámil a že je přijímá bez výhrad.
4. Za stávky, nepříznivé počasí, válečný stav, povstání, vzpoury, přírodní katastrofy, nepřátelské útoky, CK nepřebírá odpovědnost za škody a následky plynoucí z výše uvedených mimořádných okolností. Dále z těchto důvodů nebude vrácena klientovi již uhrazená platba, pokud nebude dohodnuto jinak. Eventuální další výdaje, spojené se zásahem vyšší moci, nebudou ze strany CK placeny.

## VIII. ZÁKLADNÍ INFORMACE K ZÁJEZDŮM A ZÁKLADNÍ INFORMACE DLE ZÁKONA 159/1999 Sb. A INFORMACE KE ZMĚNĚ ZÁKONA Č. 40/1964 Sb.

Tyto informace jsou pro klienta zásadní a znamenají pro něj orientaci ve věci poskytování služeb plynoucích z cestovní smlouvy s CK.

### 1. Pobyt

a) Základní pobytovou jednotkou je jeden týden, pokud není v katalogu nebo propagačních materiálech uvedeno jinak. Klient může zakoupit u CK nebo smluvního prodejce jakékoliv množství týdnů, ale i pobytů, jejichž celková délka není násobkem 7. Ve všech letech turistických oblastech je nutno ze strany klienta počítat se zvýšeným hlukem, zejména pak v nočních hodinách, způsobeným večerní zábavou letních hostů. Tento hluk však nesnižuje kvalitu poskytování služeb a nemůže být předmětem případné reklamacie ze strany klienta. V období mimo hlavní sezónu, to je mimo měsíce červenec a srpen, může dojít k situaci, že některá záznamná zařízení, prodejny, služby (např. venkovní či vnitřní bazény) mohou být ještě uzavřeny pro malý zájem hostů. Za tuto skutečnost nemá CK žádnou odpovědnost. CK upozorňuje na skutečnost, že v různých krajích často dochází k výpadkům dodávek elektrické energie a vody. CK nedoporučuje konzumaci vody přímo z vodovodu. CK upozorňuje na skutečnost, že ubytovací kapacitě vesměs neručí za ztrátu cestovních dokladů, finančních prostředků, šperků a jiných cenných předmětů a nemá za ně CK odpovědnost. Doporučujeme prostředím svých služeb v hotelovém trezoru za poplatek. CK dále upozorňuje na tu skutečnost, že nápoje k jídlům (kromě snídaní) nejsou zahrnuty v ceně zájezdu. K jinému zemím rovněž patří hmyz, proto CK doporučuje vzhled osobní přípravy a pro bezproblémové koupání rovněž boty do vody. CK upozorňuje klienta, že v případě zájezdu v systému na poslední chvíli tzv. last minute, tedy v případě zájezdu zájezdu se slevou několik dnů před plánovaným odjezdem, může nastat ta skutečnost, že jméno hotelu bude sděleno klientovi, až v místě pobytu delegátem CK. Vzhledem ke krátkému časovému úseku CK na tuto skutečnost upozorňuje klienta, aby nedošlo k následnému rozporům a reklamaci. U tohoto systému zájezdu mohou být ze strany

CK využívány nejen ubytovací zařízení uváděná v katalogu, ale také další kapacity dle nabídky zahraničního partnera. U cesty do exotických zemí doporučujeme očekávat dle informací MZ.

### 2. Doprava

- Klient CK se mohou rozhodnout, zda budou cestovat vlastní dopravou nebo využijí autobusovou nebo leteckou dopravu.
- Pro autobusovou dopravu využívají CK převážně autokary smluvních dopravců. V případě, že se klient rozhodne pro autobusovou dopravu, musí klient respektovat určitá pravidla. V prvé řadě je to skutečnost, že autobusy vyjíždí jeden den před nástupem v pobytových místech. Klienti jsou povinni dostavit se minimálně 30 minut před plánovaným odjezdem na nástupní místo. Vzhledem k bezpečnosti v průběhu cesty musí mít každý klient své vlastní sedadlo a tedy zaručenou jízdenu. Klientům se nevystavuje místenka na sedadla. Ale zasedací pořádek tvoří na obě strany technicky průvodce, který bude cestujícím k dispozici v průběhu cesty tam i zpět a bude moci zodpovědět veškeré Vaše otázky. Technický průvodce rovněž zajišťuje ubytování klientů v místě. (vše smazat, technického průvodce nemusíme vůbec uvádět). V průběhu cesty budou prováděny přibližně po každých 3 až 4 hodinách ca. půlhodinové zastávky na vytvářené zastávkách. Ani naše cestovní kancelář nemůže svým klientům nastorocně zaručit, že během cesty nedojde k jakémukoli zpoždění. Zpoždění mohou nastat jednak díky hustému provozu na silnicích a následným kolonám až či delšímu odbování na hraničních přechodech. Klient ovšem nemá právo v případě zpoždění na odstoupení od cestovní smlouvy či na jinou náhradu a je nutné brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu při plánování příjů, dovolené, obchodních jednání apod. V případě bezproblémového průběhu cesty je příjezd k ubytovacím zařízením plánován v dopoledních hodinách, zatímco odjezdy autobusů musí být až po povinném odpočinku řidičů, to znamená ve večerních hodinách.

### 3. Ubytování, stravování

- Voucher - je poukaz na zaplacené služby, na základě kterého bude klient v místě pobytu ubytován. Klient obdrží voucher nejpozději 7 dnů před termínem zahájení čerpání služeb společně s ostatními poklady na cestu, avšak za předpokladu úhrady celkové smluvní ceny klienta vůči CK. V případě prodeje zájezdu v termínu kratším než 7 dnů před odjezdem obdrží klient poklady a ostatní náležitosti neproplněné. CK si vyhradí možnost předat klientovi voucher i přímo u odjezdu, případně na letišti.
- Ubytování - u každé kapacity je uvedeno, který den začíná čerpání služeb dle cestovní smlouvy. Dovolujeme si upozornit, že v den příjezdu budou klienti ubytováni nejříve v 16.00 hod., a v den odjezdu jsou klienti povinni opustit ubytování nejpozději do 10.00 hod., což jsou běžné mezinárodní zvyklosti.
- Hotel - všechny ceny u hotelů jsou většinou uvedeny za dospělou osobu a týden v uvedeném typu pokoje dle nabídky CK. V ceně je zahrnuta strava formou polopenze (není-li uvedeno jinak). Informace o slevách a příplatcích jsou uvedeny u jednotlivých kapacit. V tomto případě je první služba večere a poslední služba snídaně (pokud se nejedná o noční let, kdy je první služba snídaně). U většiny kapacit nejsou u cesty zahrnuty nápoje. Kategorizace hotelů dle jednotlivých zemí jsou vyznačovány hvězdičkami nebo písmeny:
  - \* - velmi jednoduše vybavená ubytovací kapacita určená pro nenáročného klienty venšně se sociálním zařízením na patře
  - \*\* - ubytovací kapacita turistické třídy s jednoduchým, ale praktickým zařízením
  - \*\*\* - ubytovací kapacita střední - solidní kvality se solidním vybavením a službami
  - \*\*\*\* - ubytovací kapacita vyšší střední kategorie s nadstandardním vybavením službami
  - \*\*\*\*\* - luxusní ubytovací kapacity pro nejnáročnější klienty. CK upozorňuje na skutečnost, že se tato označení mohou u jednotlivých zemích lišit i na tu skutečnost, že jsou rozdíly v kategorizaci hotelů mezi jednotlivými destinacemi.

d) Stravování - u ubytovacích zařízeních, které nabízí CK, je nabízeno jako stravování formou snídaně, polopenze (snídaně a večere), plná penze (snídaně, oběd a večere) nebo formou all inclusive. Rozsah a kvalita stravování závisí na třídě, kategorii, velikosti (celkového počtu pokojů v daném hotelu), ceně ubytovacích kapacit, jakož i na místních tradicích a zvyklostech. V případě nečerpání poslední stravovací služby z důvodu odjezdu z destinace je poskytnuta klientovi náhrada ve formě balíčku studené stravy.

e) Speciální požadavky - jsou individuální požadavky přání klienta s ohledem na ubytování v konkrétním pokoji nebo umístění v autobuse. Při zakoupení zájezdu může klient sdělit speciální požadavky jako např. ubytování v přízemí, v poschodí, s výhledem na moře, ubytování vedle roiny nebo umístění v přední části v autobusu apod. CK se bude snažit tyto požadavky splnit, ale nemohou být před zájezdem ze strany CK závazně potvrzené, jelikož se nejedná o placenou službu. Pokud se nepodaří speciální požadavky zajistit, klientovi nevzniká nárok na kompenzaci ani slevu.

f) V katalogu CK je i dispozici poskytl a ilustraci fotografie ubytovacích zařízení. Jako obrazový materiál slouží různé prospekty a fotografie, kde každé ubytovací zařízení má několik typů pokojů, které se mohou lišit velikostí a vybavením nebo mohou mít jiný design, barvu apod. a není možné klientovi v katalogu představit všechny typy pokojů, proto je nutné považovat tyto obrázky jako ilustraci. Nemusi přesně odpovídat přidělenému pokoji, popřípadě u interiéru nebo exteriéru ubytovacího zařízení se musí brát ohled také na období vyhotovení fotografie. V katalogu jsou také i takzvané ilustrací fotografie, které nemusí přesně odpovídat popisu ubytovacího zařízení, pláže, okolí apod. Všechny vzdálenosti, které jsou uváděny v katalogu jsou orientací, jako popis jednotlivých ubytovacích zařízení a jejich okolí a popis hotelových služeb odpovídá skutečnosti známé k 1.11.2008. CK nemůže být odpovědná za případné změny, které nastaly později (např. stavění činnosti v okolí apod.) Také CK nemůže být zodpovědná za nepředvídatelný vývoj životního prostředí na kvalitě služeb (jako např. krátkodobé znečištění moře, bouřky a jiné živelné pohromy, které mohou vést k dočasnému omezení spotřeby vody či elektrické energie, dále také změna majitele ubytovacího zařízení a tím i změna a rozsah služeb apod.). CK zároveň nemůže nést odpovědnost za vzhled nebo úpravu pozemků sousedů s danou kapacitou, jelikož tyto pozemky nejsou jejich součástí.

### 4. Pobytová taxa

Každý host v Chorvatska a Černé Hoře (od 7 let) je povinen zaplatit pobytovou taxu (je součástí ceny). Pobytová taxa se platí při koupi zájezdu u cestovní kancelář a vypočítává se z počtu pobytových nocí. Pobytová taxa (značí se B. P. - boravišna pristojba/taxa) je obdobou našeho lázeňského poplatku. Je to tedy určitá forma daně.

### 5. Slevy

CK nabízí svým klientům různé druhy slev. Slevy jsou poskytovány ze základní ceny. Slevy je možno uplatnit pouze při zakoupení pobytu, nikoliv dodatečně. Platnost slev, jako je dohodnuto výše, je omezena a je v pravomoci CK tyto slevy jednostranně vyhlásit a rovněž jednostranně ukončit.

### 6. Delegáti CK

Klient svým klientům ve většině pobytových míst službu delegátů v místě pobytu. Delegát je pracovníkem CK a je k dispozici klientovi buď trvale nebo v nahlášených termínech a hodinách. Delegát dává k dispozici klientovi informací tabulku, na které jsou sdělovány veškeré nezbytné informace pro klienta. Nedílnou součástí práce delegátů je zajišťování fakultativních výletů pro klienta. CK rovněž v letní sezóně zajišťuje tzv. seznam nepřetržitou službu pro nepředvídatelné situace na tel. 00420(0)602-727302. Delegát zajišťuje rovněž prodej fakultativních výletů. U delegátů je rovněž možnost zprostředkovat si prodloužení pobytu podepsáním nové cestovní smlouvy. Z organizačních důvodů nelze požadovat stálou přítomnost delegátů v každém pobytovém zařízení, proto upozorňujeme klienty na infotabule a infoknihy, které jsou vesměs k dispozici v blízkosti recepcie ubytovacího zařízení. Delegát není pro klienta nárokovatelný a není zahrnut v ceně zájezdu. Proto není možné požadovat od CK jakoukoliv slevu v případě, že není v místě delegátů.

7. Podpisem cestovní smlouvy klient jednoznačně prohlašuje, že byl úplné, řádně a srozumitelně informován o všech skutečnostech, které mohly mít vliv na jeho rozhodnutí o koupi zájezdu, zejména s ohledem na všechna ustanovení v § 10 odst. 1 a) až 1 n)

zákona č. 159/1999 Sb. Podpisem cestovní smlouvy klient rovněž prohlašuje, že nevidí žádný rozpor v obsahu cestovní smlouvy s ustanoveními uvedenými v § 852 b) dle změny zákona č. 40/1964 Sb.

- Ve věci aplikace zákona č. 159/1999 Sb., a změny zákona č. 40/1964 Sb., a zákona č. 455/1991 Sb. se klient a CK a to podpisem cestovní smlouvy dohodli:
  - k § 10 zákona č. 159/1999 Sb. k ustanovení odst. 1 písmena a) platí, že termíny zahájení a ukončení zájezdu jsou uvedeny v katalogech nebo propagačních materiálech CK s tím, že pro klienta je vždy zásadně závazný termín uvedený v cestovní smlouvě b) k § 10 zákona č. 159/1999 Sb. k ustanovení odst. 1 písmena b)
  - platí, že cena zájezdu a platby za zájezd jsou jednoznačně uvedeny ve VSPCK c) k § 10 zákona č. 159/1999 Sb. k ustanovení odst. 1 písmena c) platí, že v případech, kdy je klient povinen zaplatit CK odstupné - stomoplatek při odstoupení od cestovní smlouvy včetně jeho výše, jsou tyto údaje jednoznačně uvedeny ve VSPCK d) k § 10 zákona č. 159/1999 Sb. k ustanovení odst. 1 písmena d) platí, že místo určení cesty a pobytu je uvedeno rámcově v katalogu nebo propagačním materiálu a smluvně v cestovní smlouvě e) k § 10 zákona č. 159/1999 Sb. k ustanovení odst. 1 písmena e) platí, že ve věci druhu dopravního prostředku jsou charakteristické znaky nebo třídy uvedeny v cestovní smlouvě s tím, že v oblasti dopravu autobusy splňují tyto příslušné evropské normy i v oblasti bezpečnosti silničního provozu a v oblasti kultury cestování f) k § 10 zákona č. 159/1999 Sb. k ustanovení odst. 1 písmena f) platí, že ve věci ubytování ( poloha, kategorie, stupeň vybavenosti a hlavní charakteristické znaky) jsou úplné řádně a srozumitelně uvedeny v katalogu nebo příslušném propagačním materiálu CK s tím, že závazně jsou pro obě smluvní strany údaje uvedené v cestovní smlouvě g) k § 10 zákona č. 159/1999 Sb. k ustanovení odst. 1 písmena g) platí, že ve věci stravování jsou veškeré údaje úplné řádně a srozumitelně uvedeny, včetně veškerých informací v katalogu nebo příslušném propagačním materiálu CK h) k § 10 zákona č. 159/1999 Sb. k ustanovení odst. 1 písmena h) platí, že předpokládané trasy cesty včetně času a míst zastávek jsou úplné řádně a srozumitelně uvedeny v katalogu CK, propagačním materiálu CK a v obou, který zaslal CK klientovi a který je v jeho obsahem rozumně a dále v cestovní smlouvě její přílohou jsou výše uvedené pokyny pro klienta. CK a klient se dále dohodli, že v případě změny trasy včetně času a míst zastávek je oprávněna CK toto uskutečnit rovněž elektronickou poštou, nebo telefonicky i) k § 10 zákona č. 159/1999 Sb. k ustanovení odst. 1 písmena i) platí, že ve věci pasových a vízových požadavků pro občany ČR včetně zdravotních formalit, které jsou nutné pro cestu a pobyt, jakož i o obvyklých cenách a lhůtách pro jejich vyřízení, podaly CK základní informace do VSPCK a doplňující informace osobně v CK j) k § 10 zákona č. 159/1999 Sb. k ustanovení odst. 1 písmena j) platí, že základní informace o minimálním počtu zájezdníků včetně termínů, kdy nejpozději před odjezdem musí být zájezdníky oznámeno, že nebylo toto minimálního počtu dosaženo a CK zájezd ruší jsou úplné řádně a srozumitelně uvedeny ve VSPCK k) k § 10 zákona č. 159/1999 Sb. k ustanovení odst. 1 písmena k) platí, že ve věci pasových a vízových požadavků pro občany ČR včetně zdravotních formalit, které jsou nutné pro cestu a pobyt, jakož i o obvyklých cenách a lhůtách pro jejich vyřízení, podaly CK základní informace do VSPCK a doplňující informace osobně v CK l) k § 10 zákona č. 159/1999 Sb. k ustanovení odst. 1 písmena l) platí, že základní informace o minimálním počtu zájezdníků včetně termínů, kdy nejpozději před odjezdem musí být zájezdníky oznámeno, že nebylo toto minimálního počtu dosaženo a CK zájezd ruší jsou úplné řádně a srozumitelně uvedeny ve VSPCK m) k § 10 zákona č. 159/1999 Sb. k ustanovení odst. 1 písmena m) platí, že ve věci pasových a vízových požadavků pro občany ČR včetně zdravotních formalit, které jsou nutné pro cestu a pobyt, jakož i o obvyklých cenách a lhůtách pro jejich vyřízení, podaly CK základní informace do VSPCK a doplňující informace osobně v CK n) k § 10 zákona č. 159/1999 Sb. k ustanovení odst. 1 písmena n) platí, že základní informace o minimálním počtu zájezdníků včetně termínů, kdy nejpozději před odjezdem musí být zájezdníky oznámeno, že nebylo toto minimálního počtu dosaženo a CK zájezd ruší jsou úplné řádně a srozumitelně uvedeny ve VSPCK o) k § 10 zákona č. 159/1999 Sb. k ustanovení odst. 1 písmena o) platí, že CK dále seznámil klienta s podrobným zněním cestovní smlouvy dle ustanovení § 852 b zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů s tím, že klient podpisem cestovní smlouvy prohlašuje, že byl úplné řádně a srozumitelně seznámen s cestovní smlouvou a že nevidí žádný rozpor v obsahu cestovní smlouvy k ustanovení uvedených v § 852 b odst. 1 a), b), c), odst. 2 a), b), odst. 3 a), b), c), d), e), f)

## IX. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ KLIENTŮ

- CK zpracovává osobní údaje svých klientů s jejich souhlasem jednak pro realizaci nabízených služeb (zpracování cestovní smlouvy), za účelem vedení klientů v databázi pro realizaci slev, pro oslovování klientů obchodními sděleními podle zákona č. 480/2004 Sb. v platném znění, obsahujícími nabídky služeb KOVOTOUR PLUS a pro předávání informací osobních údajů smluvním partnerům v zahraničí i mimo EU a pro předávání dat leteckým společnostem a pojišťovnám, která zajišťuje pojištění klientů zprostředkovaně.
- Pro uzavření cestovní smlouvy jsou zpracovávány osobní údaje v rozsahu: titul, jméno, příjmení, datum narození, adresy, e-mailová adresa, telefon, bankovní spojení, pro předávání osobních údajů do zahraniční smluvnímu partnerům, leteckým společnostem a pojišťovnám jsou zpracovávány osobní údaje v rozsahu: titul, jméno, příjmení, datum narození, pro evidenci v databázi klientů, kterým je poskytována služba, případně jsou osobní údaje obchodními sděleními obsahujícími nabídky služeb KOVOTOUR PLUS jsou zpracovávány osobní údaje v rozsahu: titul, jméno, příjmení, adresy, e-mailová adresa, telefon.
- Souhlas se zpracováním osobních údajů klientů za účelem uvedených v IX.1. a IX.2. dává klient podpisem cestovní smlouvy.

## X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Tyto VSPCK vstupují v platnost dne 1.11.2008 a platí do odvolání. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu CK o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku, kde chyby tisku jsou vyhrazeny. Uzavřením cestovní smlouvy klient akceptuje a schvaluje tyto VSPCK jako nedílnou součást cestovní smlouvy a klient podpisem cestovní smlouvy prohlašuje, že si VSPCK úplně řádně přečetl a že jsou mu srozumitelné. Tyto VSPCK jsou obsaženy v aktuálním katalogu zájezdů CK a na vyhotovení cestovní smlouvy, kterou klient obdrží. S odkazem na Zák. č. 101/2000 Sb., o ochrání osobních údajů a o změně některých zákonů, klient svým podpisem cestovní smlouvy dobrovolně souhlasí s tím, aby smluvní CK a zaměstnanci smluvních CK, kteří se podílí na zajištění zájezdů zpracovávali své osobní údaje a údaje spolupracujících, kteří jsou uvedeni na cestovní smlouvě. Klient tímto dává souhlas ve smyslu ust. § 5 odst. 5 a § 9 písm. a) zák. č. 101/2000 Sb., a zproutňuje je povinnosti mlčenlivosti o těchto údajích. Klient rovněž bere na vědomí poučení CK jako správce a zpracovatele osobních a citlivých údajů svých a údajů spolupracujících uvedených na cestovní smlouvě o svém právu přístupu k osobním údajům a o dalších právech ve smyslu § 21 zák. č. 101/2000 Sb. Tyto VSPCK platí pro účast na akcích pořádaných obchodní společností KOVOTOUR PLUS s.r.o., která je pojištěna dle zák. č. 159/99 Sb. pro případ úpadku, číslo listiny smlouvy 1-0364-001, a tyto VSPCK vstupují v platnost dnem 1.11.2009.

KOVOTOUR PLUS s.r.o.  
IČ: 62301055, DIČ: CZ62301055  
Zapsáno v OR, vedeném Krajským soudem v Ostravě oddíl C, vložka 12660. Základní kapitál: 8 001 000,- Kč.  
Přívoskzá 12, 702 00, Ostrava 1, tel. 596 12 23 42, fax: 596 12 24 06,  
e-mail: kovotour@kovotour.cz www.kovotour.cz