

# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY cestovní kanceláře REDOK TRAVEL s.r.o.

Všeobecné smluvní podmínky (dále jen VOP) jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a ostatní služby cestovní kanceláře provozované společností REDOK TRAVEL s.r.o., IČO: 25258281, se sídlem Luže, Kaštanka 429, zapsané v obchodním rejstříku vedeným Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 10639 (dále jen CK). Tyto VOP tvoří nedílnou součást a zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem, přičemž zákazníkem se rozumí jakákoliv fyzická nebo právnická osoba a dále i osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena a cestovní kancelář Redok Travel vystaví zákazníkovi bezprostředně po uzavření takové smlouvy o zájezdu písemný doklad o uzavření smlouvy o zájezdu (potvrzení o zájezdu) v souladu s § 2525 zákona č. 89/2012, občanský zákoník, v platném znění (dále jen občanský zákoník).

## 1. Vznik smluvního vztahu

- 1.1. Smluvní vztah mezi cestovní kancelář Redok Travel s.r.o. (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) uzavřené smlouvy o zájezdu, potvrzené CK, případně jejím zplnomocněným prodejcem.
- 1.2. Předáním vyplněné smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že tyto VOP CK uznává a souhlasí s nimi.
- 1.3. Potvrzením smlouvy o zájezdu, resp. potvrzením zájezdu se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.
- 1.4. Obsah smlouvy je určen touto smlouvou / potvrzením zájezdu, katalogem, příp. jinou nabídkou s odkazem na číslo akce a těmito VOP, příp. dalšími podmínkami připojenými ke smlouvě jako její nedílná součást.
- 1.5. Katalogy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V takovém případě, kdy se údaje ve smlouvě a v katalogu odlišují, jsou závazné údaje uvedené ve smlouvě.
- 1.6. Tyto VOP upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů ve smyslu § 2522 Občanského zákoníku nebo jednotlivých služeb cestovního ruchu dle požadavku zákazníka.

## 2. Cena zájezdu a jeho změna

- 2.1. Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená na smlouvě. Případné slevy, vyhlášené CK po datu uzavření smlouvy nezakládají právo zákazníka na snížení již potvrzené ceny.
- 2.2. CK je oprávněna do 21. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení:
  - a) Cena za dopravu vč. cen pohonných hmot. Ceny zájezdů jsou vázány na cenu leteckého paliva, jehož cena se odvíjí od měsíčního průměru nejvyšších denních cen Jet FOB Barges Rotterdam publikovaných v Platts Oilgram jako Barges FOB Rotterdam Higg. Cena paliva použitá pro kalkulace zájezdů je 900 USD /MT. Pokud se cena leteckého paliva zvýší nad 900 USD/MT, bude cena zvýšena o 30 Kč za každé 1 % nárůstu ceny paliva.
  - b) Plátek spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, např. letištní, bezpečnostní, přístavní poplatky. CK je v takovém případě oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu.
  - c) Směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %. Pokud se kurz Kč zvýší o více než 10 % oproti kurzu ČNB platnému k 27. 10. roku předcházejícímu rok konání zájezdu, bude cena zvýšena o 1 % za každé 1 % nárůstu kurzu Kč.
- 2.3. Písemné oznámení o zvýšení ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Odešle-li pořadatel oznámení o zvýšení ceny zákazníkovi později než 21. den před zahájením zájezdu, nemá zvýšení ceny právní účinky.
- 2.4. Je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu cestovní smlouvy.
- 2.5. Cena zájezdu nezahrnuje vstupné do navštívených objektů, MHD, lanovky, lodičky, degustace, fakultativní výlety a náklady s nimi spojené a vše ostatní, co není uvedeno v odstavci „Cena zahrnuje“.

## 3. Platební podmínky

- 3.1. CK má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba dle smlouvy se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CK, vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti v prodejně CK, případně k tomu zplnomocněného obchodního zástupce. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady zákazník, má CK právo od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit odstupné dle článku 6, čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody.
- 3.2. Cestovní kancelář je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 30% z celkové ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb) + pojištění. V případě nákupu zájezdu do 28.12.2018 zákazník může uhradit pouze zálohu ve výši 1 000 Kč/os. (+ případné pojištění). Druhá záloha do výše 50% z celkové ceny zájezdu musí být uhradena do 28.02.2019 případně do 60 dnů před zahájením zájezdu (podle toho, co nastane dříve). Výjimku tvoří zájezdy do vzdálených a exotických zemí s odletem do konce května, v těchto případech zákazník musí uhradit zálohu ve výši 50% (+ případné pojištění), z celkové ceny zájezdu při podpisu smlouvy a doplatek musí být uhrazen 30 dnů před zahájením zájezdu. Celková cena zájezdu musí být uhradena v obou případech do 30 dnů před zahájením zájezdu.
- 3.3. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu musí být úhrada celkové ceny zájezdu provedena v době platnosti rezervace ve výši 100%. Poplatky za změny v knihovně a odstoupení od smlouvy (odstupné dle bodu 6.5) jsou splatné ihned.
- 3.4. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb dle sjednané smlouvy jen při včasné zaplacení ceny zájezdu v celé sjednané výši. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazník, je CK oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (odstupné) hradí zákazník.

## 4. Práva a povinnosti zákazníka

- 4.1. K základním právům zákazníka patří:
  - právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb
  - právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, zvl. kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnáží může obrátit (místní zástupce CK, zastupitelský úřad - adresa a telefon), podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou resp. zástupcem CK v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba
  - právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách
  - právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle čl. 6.
  - právo písemně oznámit CK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Toto oznámení musí být doručeno CK nejpozději 10 dnů před zahájením zájezdu a původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a náklady, které CK vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka.
  - právo na reklamaci vad v souladu s čl. 8.
  - právo na ochranu osobních údajů, která uvádí ve smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech před nepovoláním osobami
  - právo obdržet spolu se smlouvou doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události
  - právo na poskytnutí dalších písemných informací k zájezdu nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu o všech skutečnostech, které jsou pro účast na zájezdu důležité a jsou CK známy
- 4.2. K základním povinnostem zákazníka patří:
  - poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů (fotografie, pas, formuláře žádosti o víza)
  - zajistit platnost cestovních dokladů a dodržení podmínek vstupu. Pro vstup a pobyt na území cizího státu musí každý splňovat podmínky stanovené jeho zákony. Ke sdělování aktuálních podmínek vstupu a pobytu na území cizího státu je příslušný zastupitelský úřad daného státu, jehož kontakt naleznete na stránkách Ministerstva zahraničních věcí ČR – www.mzv.cz v sekci Státy světa - informace na cesty. Informace v katalogu uvedené u každé destinace jsou určeny k základní orientaci, ovšem mohou se v čase měnit. CK proto doporučuje svým zákazníkům, aby si před podpisem smlouvy o zájezdu ověřili u zastupitelského úřadu navštěvovaného státu, jaké jsou aktuální podmínky pro

- vstup a pobyt
- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- v případě, že osoby od 15 do 18 let cestují samostatně, musí si zajistit písemný souhlas zákonného zástupce s uzavřením smlouvy
- nahlásit účast cizích státních příslušníků
- zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. 3. těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení
- bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
- převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb
- dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu se všemi požadovanými doklady podle cestovních pokynů
- při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz atp. pokud jsou požadovány)
- řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné cestovní kancelář určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; v případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu zájezdu je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vykrátit, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb
- zhradit event. škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím nebo jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy
- V případě, že zákazník souhlasí s doobsazením, CK si vyhrazuje právo doobsazení do dvou nebo tříložkové pokoje podle počtu lýchých osob, avšak vždy osobami stejného pohlaví. Pokud je u zájezdu povinný příplatek za jednolůžkový pokoj a nepovede se u takového zájezdu doobsazení, je zákazník povinen tento příplatek uhradit, a to bez nároku na odstoupení od smlouvy.

## 5. Práva a povinnosti CK, změny sjednaných služeb

- K právům a povinnostem zákazníků uvedených v článku 4 se vztahují odpovídající práva povinnosti CK.
- 5.1. CK je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK známy.
  - 5.2. CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec sjednaných a zaplacených služeb.
  - 5.3. CK je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku a předat zákazníkovi příslušný doklad dle článku 9.
  - 5.4. CK je povinna informovat cestujícího o totožnosti leteckého přepravce, jakmile je letecký přepravce znám a o případných změnách.
  - 5.5. Náhrada škody vzniklou z porušení závazku CK ze smlouvy není CK povinna uhradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána.
  - 5.6. CK je oprávněna provádět změny a odchylky od dohodnutého obsahu smlouvy. Jedná se zejména o změny dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu, programu zájezdu a poskytování služeb, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby udržet.
  - 5.7. CK není odpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno zákazníkem.
  - 5.8. CK není odpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno třetí osobou, která není spojená s poskytováním zájezdu.
  - 5.9. CK není odpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou neodvratitelnou událostí, kterou nebylo možno předpokládat nebo byla nevyhnutelná a nemohlo jí být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kancelář požadovat.
  - 5.10. CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd a odstoupit od smlouvy, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků nutného pro konání zájezdu (čl. 7.1.).
  - 5.11. Jestliže CK neposkytne všechny služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, třebaže se k tomu smlouvou zavázala, je CK povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu. V takovém případě je CK povinna:
    - zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo bližší se k původně dohodnutým podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu
    - vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinou CK, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
    - poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě
    - v případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), pak případný rozdíl v ceně uhradí CK z vlastních prostředků
    - v případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby nižší kvality, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně
  - 5.12. CK si vyhrazuje právo na změnu nebo zrušení nástupního či srovnávacího místa k odjezdu na zájezd a návratu ze zájezdu v případě nenaplnění minimálního počtu 6 osob nutného k zajištění této služby. V případě zrušení nástupního nebo srovnávacího místa CK vrátí zákazníkovi částku zaplacenou za tyto služby. Změna služby srovnávacího, nástupního místa či menšího dopravního prostředku, nezakládá nárok na jednostranné odstoupení od smlouvy bez povinnosti uhradení příslušného storna dle těchto Všeobecných podmínek cestovní kanceláře
  - 5.13. CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí, přírodní katastrofy a další okolnosti), které CK nemohla ovlivnit ani předvídat a kterým nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kancelář požadovat. V tomto případě není CK odpovědná za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoliv pokuty.
  - 5.14. Přeruší-li cestovní kancelář zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasí.
  - 5.15. Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd/odlet na zájezd, má CK nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

## 6. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, odstupné - stornoplatky

- 6.1. Zákazník má před zahájením zájezdu právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez účtování jakéhokoliv odstupného v následujících případech:
  - při zrušení zájezdu cestovní kancelář
  - při změně termínu konání zájezdu o více než 3 dny
  - při změně ceny zájezdu s výjimkou případů uvedených v článku 2.
  - při závažné změně ubytování – za závažnou změnu se nepovažuje, je-li nové ubytování v objektu stejné nebo vyšší kategorie ve stejné oblasti
  - při závažné změně způsobu přepravy
- 6.2. Za závažnou změnu přepravy se nepovažuje:
  - změna příjezdové nebo odjezdové trasy, změna nebo zrušení nástupního nebo srovnávacího místa
  - změna odletového (odjezdového) či přiletového (příjezdového) místa oproti původně stanovenému. (V takovém případě zajistí CK na vlastní náklady náhradní dopravu z/do původně stanoveného místa, popř. uhradí náklady na dopravu do místa jízdného autobusem či vlakem 2. třídy)
  - změna trasy letu, uskutečnění mezipřistání, změna letecké společnosti, typu letadla a letového řádu.
- 6.3. Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že se její změnou souhlasí.
- 6.4. Doporučuje se, aby oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník sepsal formou záznamu v prodejném místě, kde služby zakoupil nebo na toto prodejný místo zaslal doporučenou poštou, případně jiným prokazatelným způsobem. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem prokazatelného doručení odstoupení od CK, a to zejména dnem sepsání záznamu, příp. dnem doručení písemného oznámení

# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY cestovní kanceláře REDOK TRAVEL s.r.o.

- na prodejní místo, kde si zákazník služby zakoupil, nebo na adresu CK.
- 6.5. Není-li důvodem odstoupení od smlouvy porušení povinností CK stanovené smlouvou nebo odstoupení-li CK od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK následující částky:
- 5 % z celkové ceny zájezdu a 10 % u leteckých zájezdů, dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu v době od podpisu cestovní smlouvy do 90 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu.
  - 10 % z celkové ceny zájezdu a 30 % u leteckých zájezdů, dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu v době od 89 do 60 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu.
  - 50 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu v době od 59 do 21 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu.
  - 80 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu v době od 20 do 7 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu.
  - 100 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu v době kratší než 7 dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu, pokud se nedostaví k odjezdu nebo pokud se nezúčastní zájezdu v důsledku poskytnutí nepřesných či neúplných údajů, příp. porušení celních, pasových a devizových předpisů.
- 6.6. Pokud skutečné účelné vynaložené náklady a škody, ke kterým došlo zrušením smlouvy nebo změnou rezervace, budou vyšší než výše uvedené stornopoplatky, stanovené procentním výpočtem, zvýší se tyto stornopoplatky na hodnotu těchto skutečně vzniklých nákladů + základní 3% poplatek z těchto výdajů (min. 300 Kč). Zákazník je povinen uhradit i tento rozdíl.
- 6.7. Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena za všechny stornované osoby včetně všech objednaných fakultativních služeb.
- 6.8. Skutečně vzniklé náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady dodavatelům služeb CK.
- 6.9. Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd).
- 6.10. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.
- 6.11. Každá podstatná změna rezervace (změna termínu, osoby, místa nástupu apod.) je považována za zrušení původní smlouvy a uzavření smlouvy nové. V případě těchto změn účtuje CK poplatek 300 Kč za každou osobu.
- 6.12. CK upozorňuje zákazníky, že v ceně většiny zájezdů není zahrnuto pojištění stornopoplatků v případě zrušení zájezdu, a proto všem doporučuje fakultativní připlacení komplexního cestovního pojištění vč. storna zájezdu u UNIQA pojišťovna a.s., pokud není pojištěn již součástí základní ceny zájezdu (čl. 9.2).

## 7. Změny dohodnutých služeb

- 7.1. Před zahájením zájezdu a čerpání služeb
- Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo zájezd zrušit. Takové změny je CK povinna neprodleně oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu a je mu nabídnuta nová smlouva nebo vrácena zaplacená částka.
  - Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoli stornopoplatků:
    - při zrušení zájezdu cestovní kanceláří
    - při změně termínu konání zájezdu o více než 3 dny
    - při závažné změně programu, trasy poznavacích zájezdů, místa ubytování pobytových zájezdů, způsobu přepravy a ceny zájezdu; za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna pořadí míst navštívených po trase, změna příjezdové/odjezdové trasy z dopravních, bezpečnostních apod. důvodů, ...
  - Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.
  - CK je oprávněna zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků. CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků, který činí u autobusových zájezdů 30 osob, u leteckých zájezdů 12 osob, o takovém zrušení zájezdu musí CK zákazníka písemně informovat do 10 dnů před realizací zájezdu.
  - CK je také oprávněna zrušit zájezd z jiných důvodů, v tomto případě je povinna zákaznika informovat nejpozději 21 dnů před realizací zájezdu.
- 7.2. V průběhu zájezdu
- CK je oprávněna provádět operativní změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna:
    - zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo bližší se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu
    - vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu poskytnutých služeb vinou CK, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
    - poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě
  - V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny.
  - CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu závažných vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu. V případě přerušování cesty z důvodů vyšší moci je CK povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět.
  - U zájezdů do zahraničí jsou první a poslední den určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení „pobytu“.
  - CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování připojit, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě takového zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na úhradu škody.

## 8. Reklamac, odpovědnost za škodu, reklamační řád

- CK je povinna poskytnout zákazníkovi služby, které jsou součástí zájezdu, řádně a včas, v souladu s uzavřenou Smlouvou o zájezdu a obecně závaznými právními předpisy.
- V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší, než bylo sjednáno ve smlouvě, jejíž nedílno součástí jsou tyto Všeobecné smluvní podmínky blíže upravující smluvní ujednání, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém, což umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamac. Uplatnění reklamac může zákazník provést písemně nebo ústně nejpozději však ve lhůtě 1 měsíce od skončení zájezdu.
- 8.2. CK je povinna přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, sídle. Reklamaci lze uplatnit i u CK nebo agentury, která zprostředkovala uzavření smlouvy, případně v místě poskytované služby u průvodce nebo jiného CK pověřeného pracovníka. CK je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení.
- 8.3. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamac, doporučuje se zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady bez zbytečného odkladu sdělit v místě vzniku průvodčí/delegetovi CK, případně vedoucímu provozovny poskytující služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě. Zákazníkovi se doporučuje při uplatňování reklamac prokázat zakoupení služby, která je předmětem

reklamac (stejněpisem smlouvy o zájezdu, dokladem o úhradě zájezdu či doplňkové služby, apod.). Uplatní-li zákazník na místě v průběhu čerpání služeb právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již poskytnuty byly, je průvodce zájezdu, vedoucí provozovny poskytující služby nebo jiný pověřený pracovník CK povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned. Vyřízení reklamac může být však provedeno nejpozději do 30 dnů od prokazatelného uplatnění reklamac zákazníkem, pokud není se zákazníkem dohodnuta lhůta jiná.

Doporučuje se písemně podání reklamac, ve kterém zákazník uvede své osobní údaje, předmět reklamac a požadavek na způsob jejího vyřízení. Jestliže zákazník zároveň předá průvodci zájezdu, vedoucímu provozovny nebo jinému cestovní kanceláří pověřenému pracovníkovi písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamac, bude tato skutečnost v reklamačním protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepíše průvodce zájezdu, vedoucí provozovny nebo jiný cestovní kanceláří pověřený pracovník i zákazník. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto reklamačního protokolu. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamac, doporučuje se zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod. Umožňuje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se oprávněný pracovník přesvědčil o oprávněnosti reklamac.

8.4. CK nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě samém u hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamac se taktéž nepovažují škody a majetkové újmny vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění, ani taktéž škody a majetkové újmny, které jsou z rozsahu pojištění výslovně vyloučeny, pokud odpovědnost CK není v těchto případech dána ze zákona.

8.5. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK (vis maior) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě reklamac a majetkové újmny vzniklé u zákazníka, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění, ani taktéž škody a majetkové újmny, které jsou z rozsahu pojištění výslovně vyloučeny, pokud odpovědnost CK není v těchto případech dána ze zákona.

8.6. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena:

- zákazníkem
- třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu
- neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po CK požadovat.
- CK neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které tvoří součást zájezdu a které si zákazník obstará na místě prostřednictvím průvodce, v hotelu či u jiné organizace

8.7. Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy o zájezdu, týkající se letecké dopravy, je omezena v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána. V letecké přepravě se tak odpovědnost za škodu řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28. 5. 1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2 027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13. května 2002.

8.8. Práva a povinnosti zákazníka při přepravě cestujících a zavazadel se řídí Přepravními podmínkami společnosti zajišťující přepravu. Reklamací zavazadel, odepření nástupu na palubu, změny třídy, zrušení či zpoždění letu se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění, nejlépe přímo u příslušné letecké společnosti. Pokud dojde při přepravě ke škodě na zavazadlech může být tato skutečnost nahlášena ihned po příletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol o poškození či ztrátě zavazadla (P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka s leteckou společností.

8.9. Vyřízení reklamac musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamac, pokud se CK nedohodne se zákazníkem na delší lhůtě.

8.10. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekcí 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.

8.11. V ostatních platí ustanovení obecně závazných právních předpisů.

## 9. Pojištění

9.1. Povinné smluvní pojištění CK

CK uzavřela pojištění s pojišťovnou Generali a.s., na základě kterého vzniká zákazníkovi přihlášenému na zájezd ve smyslu zákona č.159/1999 Sb. právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

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

Současné s těmito VSP předává CK zákazníkovi potvrzení pojišťovny obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události (viz níže – doklad si vezmete s sebou na cestu). V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečení dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu vč. nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

9.2. Generali Pojišťovna a.s., Bělehradská 299/132, Vinohrady, 120 00 Praha 2, IČO: 61859869, https://www.generalic.cz/, zastoupená společností Europ Assistance s.r.o., IČO: 25287851, kontaktní údaje: adresa: Europ Assistance s.r.o., Na Pankráči 1658/121, Nusle, 140 00 Praha 4, telefonní číslo +420 221 586 660, e-mail adresa: operations@europ-assistance.cz

Na tento subjekt se zákazník může obrátit v případě, že mu byly služby cestovního ruchu odepřeny z důvodu úpadku cestovní kanceláře.

9.3. Cestovní pojištění u UNIQA pojišťovna, a.s.

V cenách většiny zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. Při zakoupení zájezdu doporučujeme sjednat komplexní cestovní pojištění vč. storna od UNIQA pojišťovna, a.s., které je možné přiojednat ke všem zájezdům, pokud již není součástí základní ceny zájezdu. Komplexní cestovní pojištění UNIQA pojišťovny není limitováno věkem účastníka a zahrnuje pojistné krytí v následujícím rozsahu:

Pojištění léčebných výloh a asistent. služeb	7 000 000 Kč
Úrazové pojištění – trvalé následky úrazu	600 000 Kč
Úrazové pojištění – smrt následkem úrazu	300 000 Kč
Úrazové pojištění – nemocniční odškodné (hospitalizace úraz + nemoc)	600 Kč/den
Pojištění odpovědnosti za újmu na zdraví a věci třetí osoby	5 000 000 Kč
Přípojištění zavazadel	20 000 Kč/kus (max. 40 000 Kč)
Pojištění stornovacích poplatků (80%), max. do výše	15 000 Kč

Rozšířené přípojištění storna zájezdu – možnost přiojednat, maximální pojistná částka plnění je 30 000 Kč nebo 50 000 Kč (spoluúčast klienta 20%). Smluvní vztah vzniká mezi zákazníkem a pojišťovnou, případně pojistné události řeší zákazník přímo s pojišťovnou. Při sjednání pojištění obdrží zákazník současně se smlouvou i pojistné podmínky. CK v případě pojistné události nepřísluší posuzovat existenci, příp. výši nároku vyplývajících z pojistného vztahu. V případě pojistných událostí CK poskytne potřebnou součinnost, nehradí však poplatky za lékařské ošetření apod., veškeré náklady hradí pojišťovna. Pojištění se řídí Všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění UCZ/Ces/14 a Rámčovou pojistnou smlouvou. Pojištěný zákazník tudíž prohlašuje, že převzal, že se seznámil a souhlasí s rozsahem a podmínkami sjednaného cestovního pojištění, zejména s výši pojistných částek a se zněním VPP. V případě, že zákazník CK uzavřel smlouvu o zájezdu pro více pojištěných osob, potvrzuje, že je oprávněn uvedeně prohlášení učinit i jménem těchto osob.

## 10. Důležitá upozornění o některých službách

- Ubytování je obvykle možné v den příjezdu po 14. hodině, a v den odjezdu se pokoje musí uvolnit do 10. hod. Stravování, pokud je v ceně zájezdu, začíná první stravovací službou, poskytovanou po čase příjezdu a končí poslední stravovací službou, poskytovanou před časem odjezdu, pokud není u zájezdu uvedeno jinak.
- Délka a rozsah zájezdu - délka zájezdu je v katalogu vyjádřena termínem. Do termínu autokarových a leteckých zájezdů jsou zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět. První a poslední dny zájezdu v cílovém místě, jsou určeny především k zajištění dopravy, transferů, ubytování a nelze je považovat za dny plnohodnotného pobytu.
- Z hlediska délky trvání letu může být částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího.
- Autobusová a letecká doprava - CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení letových koridorů, komunikací, hraničních přechodů, stávek, změn v odjezdových rádech lodních společností či vyšší moci; cestující musí při plánování přípojů dovolené, brát možnost i výraznějšího zpoždění v úvahu.
- Trasy zájezdů se sestavují 21 dnů před odjezdem. V době kratší než 21 dnů před odjezdem na zájezd, určí nástupní místo po dohodě s klientem CK.
- Zavazadla - je povolen převoz zavazadel do hmotnosti 15 kg/os. u autobusové dopravy, v případě nadváhy nemusí být zavazadla převzata k přepravě. U letecké dopravy se hmotnost zavazadel řídí přepravními podmínkami letecké společnosti. CK nepřebírá záruky za ztrátu nebo odcizení zavazadel. Dojde-li během letecké přepravy ke ztrátě či poškození vašeho zavazadla, ihned na letišti sepište protokol a nezapomeňte uschovat originály letenek a zavazadlových lístků. V pojistných případech se jedná o přímý vztah zákazníka.
- Zvláštní požadavky uváděné ve smlouvě (pokoj v patře s výhledem na moře, sedadlo v přední části autobusu) nemají charakter smluvního ujednání. CK se bude snažit těmto požadavkům ve spolupráci s poskytovatelem služby vyhovět, ale pokud to nebude možné, nelze toto reklamovat.

## 11. Využívání osobních dat

- 11.1. CK vede databázi, která obsahuje identifikační a další osobní údaje zákazníků (dále jen „osobní údaje“). CK zaručuje a chrání osobní údaje v max. možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje a organizačního zabezpečení. Podpisem smlouvy o zájezdu dává zákazník souhlas se zpracováním osob. údajů v souladu s ustanoveními zák. č. 101/2000 S. a s tím, aby CK zpracovávala jeho chráněné osobní údaje v rozsahu uvedeném ve smlouvě.
- 11.2. CK bude zpracovávat osobní údaje získané v souvislosti s uzavřením smlouvy o zájezdu, poskytováním služeb, jiným přímým či nepřímým kontaktem se zákazníkem či od třetích osob, a to automatizovaně zejména prostřednictvím databáze. CK bude zejména zpracovávat informace o totožnosti zákazníka, jeho kontaktní údaje a údaje o poskytnutých službách (titul, jméno, příjmení, adresa, datum narození, popřípadě e-mailová adresa, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu a bankovní spojení). CK může zpracovávat uvedené osobní údaje za účelem poskytování sjednaných služeb a služeb s tím souvisejících, dodržení právních povinností CK a ochrany práv a oprávněných zájmů CK. Povinnost zákazníka poskytnout osobní údaje nevyplývá ze zákona, bez jejich poskytnutí však nemůže být uzavřena a plněna smlouva o zájezdu.
- 11.3. Zákazník může souhlasit s tím, že CK bude osobní údaje v rozsahu uvedeném ve smlouvě o zájezdu zpracovávat pro své marketingové a obchodní účely, včetně zaslání obchodních sdělení a telemarketingu. Zákazník má právo souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoliv odvolat. Souhlas lze odvolat pouze výslovným prohlášením. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty či písemně.
- 11.4. CK je oprávněna osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy zpřístupnit dalším zpracovatelům nebo případně správčům, a to za účelem: a) zajištění svých marketingových a obchodních akcí a zajištění marketingových a obchodních akcí třetích osob; podmínkou však je, aby se akce třetích osob týkaly podnikatelských aktivit CK (pokud byl zákazníkem udělen souhlas ve smlouvě), b) vymáhání pohledávek CK za zákazníkem, c) třetím subjektům, které při využití služeb CK poskytly zákazníkovi službu či zboží, d) podnikům v rámci společnosti CK RedokTravel, které zajišťují provozní

činnosti nutné pro poskytování služeb, e) ověřování a hodnocení platební morálky a důvěryhodnosti zákazníka a provozování s tím souvisejících registrů, f) Uniqua pojišťovně a.s., na základě zákona č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě, v platném znění (pokud bylo se zákazníkem sjednáno cestovní pojištění).

- 11.5. CK osobní údaje předá třetím osobám vždy pouze v nezbytném rozsahu. Při předání osobních údajů třetím osobám CK zajistí ochranu osobních údajů před zneužitím, jakož i jejich důvěrnost.
- 11.6. CK se zavazuje osobní údaje zlikvidovat či anonymizovat nejpozději do tří měsíců ode dne ukončení smlouvy, s výjimkou následujících osobních údajů a v níže uvedených lhůtách, nejsou-li příslušnými právními předpisy stanoveny kratší lhůty:
  - a) titulu, jména, příjmení, data narození, adresy bydliště, adresy elektronické pošty a telefonního čísla, a to za účelem nabízení obchodu a služeb CK. Toto oprávnění má CK na základě souhlasu zákazníka po dobu neurčitou.
  - b) titulu, jména, příjmení, data narození, adresy bydliště, adresy elektronické pošty a telefonního čísla, a to za účelem poskytování věrnostních slev, případně jiných slev ze strany CK. Toto oprávnění má CK na základě souhlasu zákazníka po dobu neurčitou.
  - c) údajů nutných pro vymáhání pohledávky za zákazníkem. V takovém případě CK osobní údaje zlikviduje či anonymizuje nejpozději do pěti let ode dne úplného vymezení pohledávky.
  - d) údajů nutných pro vedení soudních sporů, správních a rozhodčích řízení atp..
  - e) údajů nutných pro vyřízení reklamací zákazníků.
  - f) údajů, jejichž další zpracování vyplývá z platných právních předpisů.
- 11.7. Zákazník má právo na opravu osobních údajů. Zákazník má také právo na informace o osobních údajích, které CK zpracovává, a to v rozsahu a za podmínek stanovených § 12 zákona o ochraně osobních údajů.
- 11.8. Zjistí-li zákazník, že CK zpracovává osobní údaje v rozporu s ochranou soukromého a osobního života zákazníka nebo v rozporu se zákonem, má zákazník právo požádat o vysvětlení. Zákazník má v těchto případech také právo požádat CK o blokování, doplnění či likvidaci osobních údajů.
- 11.9. Zákazník bere na vědomí, že CK je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinen předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.
- 11.10. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu i ve prospěch třetích osob, podpisem smlouvy potvrzuje, že je oprávněn k poskytnutí jejich osobních údajů.

## 12. Ochrana osobních údajů GDPR

- Cestovní kancelář 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 shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka /fyzické osoby/: jméno, příjmení, titul, datum narození, místo trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, bankovní spojení, evidence plateb. Pro účely plnění Smlouvy o zájezdu je zákazník a všichni jeho spolucestující srozuměni, že jejich osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu (dopravci, ubytovací zařízení, průvodci, pojišťovny, trajektové spol.).
- Podrobné informace o zpracování osobních údajů a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů jsou uvedeny na našich webových stránkách [www.redok.cz](http://www.redok.cz) v dokumentu Zpracování osobních údajů v souladu s GDPR.

## 13. Závěrečná ustanovení

- Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstoupily v platnost dne 26.10.2018 a vztahují se na všechny uveřejněné zájezdy CK v katalogu, na dodatečných nabídkách a na webových stránkách CK.
- Je-li nebo stane-li se kterékoliv ustanovení smlouvy o zájezdu, těchto Všeobecných podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy o zájezdu, neplatným nebo nevymahatelným, nebude tím dotčena platnost ani vymahatelnost kterékoliv jiného ustanovení smlouvy o zájezdu, Všeobecných podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy o zájezdu.
- CK je oprávněna nakupovat služby cestovního ruchu i kompletní zájezdy od spolupracujících CK a prodávat je pod svým jménem jako zájezdy vlastní.