

**VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CK BUS TOUR-FOLTÝNOVÁ s.r.o.** (dále jen VSP) platí pro všechny služby cestovního ruchu pořádané CK BUS TOUR-FOLTÝNOVÁ s.r.o. (dále jen CK).

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

**1.1.** Cestovní kancelář BUS TOUR-FOLTÝNOVÁ s.r.o. se sídlem Jana Littrowa 209, 346 01 Horšovský Týn IČ: 26406306, zapsaná v OR u KS v Plzni, oddíl C, vložka 18210, zajišťuje a poskytuje služby cestovní kanceláře na základě udělené koncese. Organizuje zájezdy na území ČR a v zahraničí, které splňují podmínky zájezdu dle občanského zákoníku (zákon 89/2012 Sb.), dále zájezdy forfaitové, jednodenní výlety v ČR i do zahraničí. Zajišťuje dále jednotlivé služby jako vstupenky na kulturní představení, pobyty v ČR, dopravu. Zprostředkovává prodej služeb cestovního ruchu, které netvoří spojené cestovní služby.

**1.2.** Tyto VSP upravují práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy o zájezdu (dále jen SOZ) a ze smlouvy o zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu.

**1.3.** Smlouva o zájezdu je uzavírána v souladu s občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále jen OZ) mezi CK a zákazníkem. SOZ může být uzavřena přímo s CK nebo prostřednictvím obchodního zástupce CK, který jedná na základě a v mezích uzavřené smlouvy o obchodním zastupování CK. CK nebo její zástupce jsou povinny poskytnout zákazníkovi před tím, než učiní závaznou objednávku nebo před uzavřením SOZ, informace na standardizovaném příslušném formuláři. Standardizovaný formulář pro informace k zájezdu+důležité informace, Reklamační řád a VSP jsou k dispozici na prodejních místech CK a umístěn také na [www.bustour-foltynova.cz](http://www.bustour-foltynova.cz) v oddíle „Dokumenty CK“.

## 2. ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

Účastníky smluvního vztahu jsou cestovní kancelář, která do smluvního vztahu vstupuje prostřednictvím svých vlastních cestovních kancelář nebo prostřednictvím sítě externích prodejních míst a zákazník, kterým může být fyzická i právnická osoba (dále jen zákazník).

## 3. SMLUVNÍ VZTAH

**3.1.** Smluvní vztah mezi cestovní kancelář a zákazníkem vzniká uzavřením smlouvy o zájezdu, tj. přijetím (podepsáním) zákazníkem (v případě právnické osoby způsobem a osobou v souladu s právními předpisy), případně jeho zákonným zástupcem, smlouvy o zájezdu nebo zakliknutím pole „objednávka zavazující k platbě“ v on-line rezervačním systému CK a jejím potvrzením ze strany CK. Smlouva o zájezdu je uzavřena v případě akceptace objednávky služeb zákazníka cestovní kancelář. Objednávka služeb musí splňovat požadované náležitosti a musí být učiněna zákazníkem anebo osobou oprávněnou za něho jednat. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK může rovněž vzniknout uzavřením smlouvy ve prospěch třetí osoby. Vzdá-li se osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena, svého práva projevít souhlas se smlouvou, bude plněno tomu, kdo smlouvu uzavřel (tj. zákazníkovi č. 1). Zákazník č. 1 svým podpisem zodpovídá za správnost údajů o osobách uvedených ve smlouvě o zájezdu, za správnost cen jím vybraného programu a požadovaných služeb a stvrzuje, že porozuměl programu uvedenému v katalogu CK a v něm uvedeným informacím nebo informacím z nabídkového listu včetně jejich on-line verze, seznámil se s Všeobecnými smluvními podmínkami CK a informacemi na standardizovaném příslušném formuláři, důležitými informacemi, reklamačním řádem, které jsou nedílnou součástí SOZ a plně s nimi souhlasí.

**3.2.** U nezletilých osob, tj. osob mladších 18 let, musí SOZ podepsat jejich zákonný zástupce nebo osoba, která disponuje ověřeným souhlasem zákonného zástupce, a dále, že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

**3.3.** Jestliže se zákazník přihlásí na zájezd pořádaný partnerskou CK, vyplní smlouvu o zájezdu pořádatel CK. Před jejím podpisem se seznámí s jejími Všeobecnými smluvními podmínkami, informacemi o zájezdu na standardizovaném příslušném formuláři, důležitými informacemi a reklamačním řádem.

**3.4.** Písemná objednávka skupiny či kolektivu obsahuje IČ, DIČ, pokud jim byla přidělena, přesný název a adresu organizace, program zájezdu, požadované služby (např. zajištění večerí, sjednání určitého druhu pojištění apod.), dohodnutý způsob úhrady ceny zájezdu, kontakt pověřeného organizátora. Potvrzená objednávka cestovní kancelář, včetně předaných VSP CK, důležitých informací o zájezdu nebo výletě, reklamačního řádu, se doručím nebo předáním objednavatele a úhradou zálohy složene v hotovosti nebo dnem jejího připsání na běžný účet CK stává závaznou smlouvou o zájezdu.

**3.5.** Právo účasti zákazníka na zájezdu či právo čerpání objednaných služeb vzniká zaplacením ceny zájezdu či objednaných služeb.

**3.6.** Povinnost závazné rezervace zájezdu či objednaných služeb ve prospěch zákazníka ze strany CK vzniká v okamžiku přijetí řádně vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu, přijetím zálohy a prohlášením zákazníka, že byl plně seznámen se Všeobecnými smluvními podmínkami, podrobnými informacemi k vymezení zájezdu na standardizovaném formuláři a reklamačním řádem, seznámil s nimi i ostatní cestující a všichni zákazníci s těmito podmínkami a informacemi souhlasí. Dále potvrzuje, že mu byl předán doklad o povinném pojištění CK proti úpadku a byly poskytnuty obecné údaje o pasových vízových požadavcích státu určení.

**3.7.** CK si vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu a nabídkových listech CK. V takovém případě, kdy se údaje v nabídce a na přihlášce odlišují, jsou závazné údaje uvedené na závazné přihlášce nebo SOZ.

**3.8.** Uzavřením smlouvy o zájezdu podle těchto podmínek zákazník stvrzuje, že je mu znám obsah smlouvy a že s tímto obsahem souhlasí, jakož i se všemi ostatními podmínkami a zavazuje se zaplatit CK sjednanou cenu.

**3.9.** Není-li smlouva o zájezdu vyhotovena v písemné formě vydá CK při jejím

uzavření nebo bezprostředně po jejím uzavření zákazníkovi potvrzení o zájezdu. Je-li smlouva vyhotovena v písemné formě, nahradí její stejnopis potvrzení o zájezdu, obsahuje-li všechny náležitosti pro potvrzení zájezdu. Obsahují-li smlouva o zájezdu a potvrzení o zájezdu údaje, které se liší, může se zákazník dovolat toho, co je pro něho výhodnější.

**3.10.** Zákazník prohlašuje, že se seznámil se všemi souvisejícími informacemi, které cestovní kancelář k předmětnému zájezdu uvádí.

## 4. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

**4.1.** CK má právo na zaplacení ceny zájezdu, výletu či ceny jednotlivých služeb před jejich poskytnutím. Zákazník se zavazuje hradit celkovou cenu zájezdu nebo výletu nebo jednotlivých služeb před jejich čerpáním. Cena služeb je sjednána dohodou mezi CK a zákazníkem. Obsah služeb, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu nebo výletu, je uveden v katalogu nebo nabídkových listech nebo na webových stránce u daného programu v části "Naše cena obsahuje" nebo v potvrzení zájezdu. Popis programu uvedeného v katalogu nebo v nabídkových listech nebo na webových stránce popisuje průběh zájezdu a navštívená místa, aby si zákazník udělal představu o průběhu zájezdu nebo výletu. Popis programu nelze zaměňovat za část „Naše cena obsahuje“. Celková cena zájezdu a její popis jsou uvedeny u každého programu „Naše cena obsahuje“. U poznávacích zájezdů cena většinou obsahuje dopravu autobusem, ubytování, stravování, službu průvodce CK. U pobytových zájezdů cena většinou obsahuje dopravu autobusem, ubytování, stravování. Není-li tedy konkrétně uvedeno, pak cena neobsahuje např. vstupné, cestovní a zdravotní pojištění, pobytové a lázeňské taxi, přepravní lístky apod. Ceny obsahují DPH a povinné smluvní pojištění pro případ úpadku CK ve smyslu zákona č. 214/2006 Sb., který novelizuje zákon č. 159/1999 Sb.

**4.2.** Cestovní kancelář je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 30 % z celkové ceny zájezdu, nebylo-li smluvními stranami dohodnuto jinak. Je-li celková cena zájezdu nebo výletu do 2.000 Kč/os., je CK oprávněna požadovat 100% zálohu. Doplatek služeb musí být uhrazen nejpozději do 30 dnů před poskytnutím první služby, nebude-li stanoveno jinak. Při uzavření smlouvy v termínu kratším než 30 dnů musí být úhrada provedena ihned po podpisu smlouvy o zájezdu. Při placení složenkou se termínem zaplacení rozumí termín, kdy CK obdrží potvrzení o zaplacení. Při placení převodem z účtu se termínem zaplacení rozumí den, kdy je na běžný účet CK připsána požadovaná částka.

**4.3.** V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením služeb hradí zákazník podle VSP.

**4.4.** Některé poplatky jsou hrazeny přímo v místě poskytování služeb v měně daného státu. Jedná se např. o přihlašovací taxu, parkovné, pronájem ložního prádla, klimatizaci apod.

**4.5.** Náklady CK na vedlejší služby, které nejsou obsahem ceny programu či služby, jako např. telefonické či elektronické dotazy do zahraničí i v tuzemsku, telefonické rezervace v zahraničí apod., poštovné, o které zákazník požádá CK, hradí zákazník. Zákazník musí být předem seznámen s předpokládanými náklady.

**4.6.** Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy o zájezdu zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

**4.7.** Cena pro dítě se rozumí za doprovodu dvou osob platících plnou cenu. Dítě je většinou uloženo na 3. lůžku, kterým je přistýlka.

**4.8.** Převoz zavazadel do 15 kg nebo 20 kg/osobu v dopravních prostředcích zajišťovaných CK je zdarma, za každé další zavazadlo zaplatí účastník 500 Kč/kus. Na jednu cestující osobu se počítá max. jedno zavazadlo. Zvláštní nebo objemnější zavazadla nejsou akceptována a řidiči je mohou odmítnout naložit. Zvláštním zavazadlem se rozumí slunečníky, kola, pádla, nafukovací čluny, dětské kočárky, objemné cestovní kufry apod. Jejich přepravu je nutné předem konzultovat s CK.

**4.9.** Jestliže zákazník svým chováním a jednáním ovlivní průběh a organizaci zájezdu tak, že nebude moci být dodržen program zájezdu, a vzniknou další náklady CK, zákazníkům CK nebo 3. osobám, zejména na dopravu, ubytování, pokuty apod., plně hradí tyto náklady zákazník, který situaci způsobil.

**4.10.** Nepřijde-li zákazník na dohodnutý odjezd ve smluvený čas, hodinu, nespojí-li se neprodleně s CK nebo pověřenou osobou, zájezd pokračuje v programu a zákazník se dopraví do hotelu, domů nebo do sjednaného místa na vlastní náklady.

**4.11.** Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy jsou splatné ihned.

**4.12.** Zákazník má právo na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu.

**4.13.** V případě platby poukázkami nebo dárkovými poukazy nebo benefiční kartou (dále jen benefity), které poskytuje zaměstnavatel na příspěvek na dovolenou, lze uplatnit jen omezené množství těchto benefitů dle vyhlášených pravidel CK pro platbu benefity. Benefity lze uplatnit pouze v CK a jen na zájezdy pořádané CK. Benefity lze uplatnit pouze v jejich nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směnit za peníze, a to ani v případě zákaznickova odstoupení od SOZ.

**4.14.** Vstupenka na kulturní představení, která může být i součástí programu, je majetkem pořadatele, tzn., že cestovní kancelář je v tomto případě pouze zprostředkovatel. Zprostředkovatel není organizátor kulturního představení ani poskytovatel vstupenek. Zakoupením vstupenky uzavírá zákazník smluvní vztah s pořadatelem kulturního představení, který je podnikatelem. Zákazník bere na vědomí, že reklamace, práva z vadného plnění a veškeré další nároky spojené s koupí vstupenky je povinen a oprávněn směřovat výlučně vůči prodejci, nikoliv vůči zprostředkovateli.

**4.15.** Cestovní kancelář je oprávněna měnit termíny úhrady cen zájezdů a služeb uvedených v tomto článku kdykoli měnit zejména v závislosti od různých marketingových akcí či sezónních slev. Odchylka od termínů uvedených v tomto článku bude vždy

výslovně uvedena ve SOZ nebo katalogu nebo na nabídkovém listě nebo na webových stránkách CK.

### 5. ZMĚNA SLUŽEB A CENY ZÁJEZDU

5.1. Cestovní kancelář může změnit podmínky zájezdu nebo výletu, pokud se jedná o nevýznamnou změnu, o které zákazníka informuje v textové podobě.

5.2. Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu (náležitosti uvedené v §2527 občanského zákoníku), navrhne zákazníkovi změnu smlouvy o zájezdu, kterou může zákazník přijmout nebo může od smlouvy odstoupit, aniž by musel hradit odstupné. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny služeb, je CK povinna v návrhu smlouvy novou cenu uvést. Zákazník má právo rozhodnout se, zdali s navrhovanou změnou smlouvy bude souhlasit či zda od smlouvy odstoupí. V případě, že zákazník ve lhůtě nejdéle do 5 dnů od doručení tohoto návrhu na změnu smlouvy neodstoupí od smlouvy, má se za to, že se změnou smlouvy souhlasí.

Jestliže změna smlouvy vede i ke zvýšení ceny zájezdu či služeb, je zákazník povinen uhradit rozdíl v ceně nejdéle do 7 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. V případě porušení těchto povinností zákazníka je CK oprávněna od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno právo CK požadovat smluvní pokutu podle VSP. Vede-li změna smlouvy ke snížení ceny zájezdu či služeb, zavazuje CK vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně do 7 pracovních dnů.

5.3. CK si vyhrazuje právo změny místa a času odjezdu autobusu, trasy zájezdu a termínu zájezdu.

5.4. V případě, že v průběhu zájezdu anebo v průběhu čerpání jednotlivých služeb CK neposkytne některou ze služeb řádně, zavazuje se bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, která zajistí pokračování zájezdu, čerpání služeb, a to pokud možno ve stejném rozsahu a kvalitě, jak bylo sjednáno ve smlouvě o zájezdu. Nelze-li pokračování v zájezdu či čerpání služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb nižší kvality, než bylo sjednáno, má zákazník právo na uplatnění slevy z původně sjednané ceny zájezdu či služeb. Nepřijme-li zákazník náhradní službu nižší kvality či jiné náhradní služby anebo nelze-li náhradní služby zajistit, je CK povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

5.5. CK je oprávněna zrušit zájezd či jednotlivé služby v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které na ní lze rozumně požadovat.

5.6. CK je oprávněna zrušit zájezd nebo jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání, jestliže z vážných důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy.

5.7. CK má právo zrušit zájezd v případě, není-li dosaženo minimálního počtu účastníků k jeho uskutečnění. Minimální počet účastníků je 35 osob, nebude-li předem uvedeno jinak. CK tak musí učinit nejpozději ve lhůtě: 20 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než 6 dnů, 7 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících 2–6 dnů a 2 dny před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než 2 dny, není-li u konkrétního zájezdu definována lhůta odlišná, pokud tohoto minimálního počtu nebude dosaženo. V takovém případě má zákazník právo na základě nové smlouvy o zájezdu na poskytnutí náhradního zájezdu nebo služby nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, je-li v možnostech CK takový zájezd nabídnout či službu zajistit. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu, je CK povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu či služeb podle zrušené smlouvy. Bude-li uzavřena nová smlouva, považují se již uhrazené platby za platby podle nové smlouvy. Případný rozdíl v cenách jsou smluvní strany povinny vypořádat ve lhůtě, která musí být minimálně 5 dnů od podpisu nové smlouvy o zájezdu a musí skončit před zahájením zájezdu.

5.8. CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu nebo ceny jednotlivých služeb, a to v případě, jestliže se zvýší tyto náklady:

- cena za přepravu včetně cen pohonných hmot
- platby spojené s dopravou, jako jsou letištní, přístavní či jiné poplatky zahrnuté v ceně zájezdu
- směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %.

Písemné oznámení o zvýšení ceny odešle zákazníkovi CK nejpozději do 21 dnů před zahájením zájezdu na e-mailovou adresu uvedenou v smlouvě o zájezdu, pokud není uvedena, tak dopisem zaslaným na adresu bydliště uvedeného v smlouvě o zájezdu, není-li dohodnuto jinak.

Navýšení ceny zájezdu nebo služby podle tohoto článku je zákazník povinen doplatit CK nejpozději ve lhůtě stanovené v písemném oznámení CK, která nebude kratší než 5 dnů.

5.9. Má-li být cena zájezdu navýšena o více než 8 %, uvede CK v návrhu změny smlouvy i vyšší nové ceny. Nesouhlasí-li zákazník se změnou smlouvy, má právo od smlouvy odstoupit bez povinnosti zaplatit odstupné. CK může určit pro odstoupení přiměřenou lhůtu, která nesmí být kratší 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou smlouvy souhlasí.

5.10. Způsob zvýšení ceny zájezdu se stanovuje takto:

Podle čl. 5.8. se cena zájezdu dohodnutá ve SOZ, jež připadá na jednoho účastníka zájezdu, zvýší o částku, o kterou se zvýší:

- cena za dopravu (včetně ceny pohonných hmot) příslušným dopravním prostředkem, jež připadá na jednu přepravovanou osobu, a kterou bude muset pořadatel zaplatit dopravci zajišťujícímu dopravu navíc oproti ceně dopravy původně dohodnuté.
- rozdíl mezi směnným kurzem CZK použitým pro stanovení ceny zájezdu a směnným kurzem CZK v okamžiku uskutečňovaného zvýšení ceny zájezdu jednostranným úkonem. Nebude-li možné zjistit dobu vytvoření cenové nabídky,

pak se vychází z okamžiku uzavření smlouvy.

5.11. Způsob snížení ceny zájezdu se stanovuje takto:

Podle čl. 5.8. se cena zájezdu dohodnutá ve smlouvě o zájezdu, jež připadá na jednoho účastníka zájezdu, sníží o částku, o kterou se sníží:

- cena za dopravu (včetně ceny pohonných hmot) příslušným dopravním prostředkem, jež připadá na jednu přepravovanou osobu, a kterou pořadatel zaplatil dopravci zajišťujícímu dopravu méně oproti ceně dopravy původně dohodnuté.
- rozdíl mezi směnným kurzem CZK použitým pro stanovení ceny zájezdu a směnným kurzem CZK v okamžiku uskutečňovaného snížení ceny zájezdu jednostranným úkonem. Nebude-li možné zjistit dobu vytvoření cenové nabídky, pak se vychází z okamžiku uzavření smlouvy.

V případě snížení ceny má pořadatel právo na odečtení skutečných administrativních nákladů o částky, jež má být zákazníkovi vrácena.

5.12. Na žádost zákazníka může CK provést změny podmínek sjednaných ve smlouvě jako např. změnu rozsahu služeb, záměnu jmen účastníků zájezdu, popř. další změny. CK má nárok na úhradu nákladů s ní spojenou: změna osoby nebo nástupního místa v době kratší než 5 dnů do stanoveného odjezdu: 300 Kč/os.

### 6. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

6.1. Zákazník má právo:

- na poskytnutí dohodnutých služeb dle smlouvy o zájezdu při jejich úplném zaplacení
- na informace související s jeho objednanými a zaplacenými službami
- kdykoliv zrušit zájezd za podmínek uvedených ve VSP, které nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně spojené s odstoupením SOZ
- na ochranu osobních údajů, které jsou obsahem smlouvy o zájezdu, případně dalších dokumentů
- na poskytnutí dalších písemných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou cestovní kanceláří známy, pokud nejsou již obsaženy ve SOZ, v katalogu, který byl zákazníkovi předán anebo na webových stránkách CK, a to nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu
- na změnu smlouvy o zájezdu za podmínek vyhlášených ve VSP
- na změnu v osobě zákazníka. Změna je vůči CK účinná, doručí-li ji zákazník s textovým oznámením spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou SOZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li CK doručeno aspoň 7 dnů před zahájením zájezdu
- na reklamaci
- na převoz jednoho zavazadla do 15 kg nebo 20 kg na osobu
- na informace o změně poskytovaných služeb
- neúčastnit se organizovaných částí programu, ale plně na sebe přebírá všechna rizika, která mohou nastat
- nevyužít všech služeb, které jsou v ceně zájezdu, ale nemá nárok na vrácení peněz za nevyužitou službu
- podle mezinárodních zvyklostí má zákazník právo na ubytování v den nástupu až od 14.00 hodiny a den odjezdu max. do 10.00 hodiny, není-li předem dohodnuto jinak nebo není-li v místě zvykem jinak.

6.2. Zákazník je povinen:

- poskytnout CK informace a provést úkony, které jsou potřebné k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb jako úplné, pravdivé a aktuální informace o účastnících a předložit potřebné doklady
- neprodleně oznámit CK písemnou formou změny týkající se uzavřené smlouvy o zájezdu
- doplnit potřebné informace, které nevedl při uzavírání smlouvy o zájezdu, a to nejpozději 7 dnů před čerpáním 1. služby
- zaplatit řádně cenu objednaných služeb
- v případě přibojednání dalších služeb, které nebyly uvedeny při uzavření smlouvy o zájezdu, oznámit CK písemnou formou jejich objednávku a jejich úhradu provést neprodleně, nebude-li dohodnuto s CK jinak
- zajistit u osob mladších 18 let doprovod a dohled dospělé osoby
- zajistit doprovod osobě, jejíž zdravotní nebo duševní stav to vyžaduje
- nahlásit účast cizího státního příslušníka
- dostavit se k odjezdu podle pokynů sdělených CK v předaných závěrečných pokynech k odjezdu. Pokud se zákazník k odjezdu nedostaví nebo zmešká odjezd, nebo musí-li být ze zájezdu vyloučen (např. zapomenutý cestovní doklad, neplatný cestovní doklad, celní přestupek, zamíčení skutečného zdravotního stavu, podnapilý stav, stav pod vlivem omamných látek apod.), má CK nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.
- řídít se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné cestovní kanceláří pověřené osoby a dodržovat stanovený program
- zákazník je osobně zodpovědný za dodržování pasových, celních, devizových, zdravotních a ostatních předpisů té země, do které cestuje. Dbá i na to, aby platnost jeho cestovního dokladu po skončení zájezdu byla v souladu se vstupními podmínkami země, do které vstupuje. I děti cestují s vlastním cestovním dokladem.
- neporušovat právní předpisy nebo nenarušovat program např. konzumací alkoholu a kouřením v autobuse, porušováním dobrých mravů, požitím omamných látek apod. CK je oprávněna v takovém případě ukončit smluvní vztah se zákazníkem, přičemž zákazník ztrácí nárok na náhradu nevyužitých služeb.
- zákazník je povinen oznámit ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě dopravci ihned po zjištění nedostatku.
- zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů. V souladu s uvedeným pravidlem by zákazník například neměl nastoupit na zájezd, jev-li známky nakažlivé nemoci.

- o) uhradit škody, které zákazník způsobil CK nebo ostatním poskytovatelům služeb, ostatním zákazníkům CK nebo třetím osobám
- p) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, omezovat nebo poškodit ostatní účastníky zájezdu, ohrozit a poškodit dobré jméno CK. Uhradit případné škody.
- q) veškeré závady a odchylky od objednaných služeb bezodkladně po jejich zjištění na místě oznámit písemně zástupci CK a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění
- r) dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, nerušit a neomezovat ostatní účastníky nebo místní občany a dbát pokynů odpovědných osob
- s) dbát pokynů CK a osob pověřených CK
- t) neomezit a neohrozit ostatní zákazníky tak, aby jim bylo zamezeno nebo znemožněno čerpat služby spojené s obsahem zájezdu nebo výletu. To se týká i zdravotního stavu (např. hlasitý spánek). V takovém případě zákazník uhradí vzniklou škodu nebo kompenzaci tomu, komu náklady vzniknou.
- u) vzniklá-li CK škoda porušením povinností zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu v plném rozsahu nahradit.
- v) zákazník souhlasí, že v situaci, kdy CK je připravena zájezd poskytnout, ale v čerpání zájezdu brání zákazníkovi cestovní omezení přijato v souvislosti s COVID-19 nebo jinou pandemií, které zákazník ani CK nezavinili, a ani je nemohli ovlivnit, jsou zákazník i CK oprávněni v této situaci od SOZ ke dni zahájení zájezdu odstoupit a zákazník je povinen zaplatit CK odpustné ve výši uvedených ve VSP, nedohodne-li se s CK jinak. Jedná se zejména o povinnou karanténu v destinaci nebo o úplný zákaz cestování do destinace pro státní příslušníky země, jejímž státním příslušníkem je i zákazník.

## 7. PRÁVA A POVINNOSTI CK

CK je oprávněna:

- 7.1. požadovat zaplacení plné ceny zájezdu a ceny jednotlivých služeb, a to před jejich poskytnutím
- 7.2. domáhat se splnění povinností ze strany zákazníka a uplatnit v případě porušení těchto povinností sankce a další nároky podle smlouvy o zájezdu a VSP
- 7.3. jednostranně změnit v odůvodněných případech obsah a rozsah sjednaných služeb
- 7.4. CK je oprávněna provádět změny v průběhu programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, vyžadují-li to dané podmínky. V těchto případech je CK povinna:
  - zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo blízké se původním podmínkami
  - vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytovaných služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
  - v případě, že kvalita a cena náhradní služby je nižší než služba původně sjednaná, vrátí CK zákazníkovi cenový rozdíl podle bodu 5.11. těchto VSP
  - poskytnout zákazníkovi poměrnou slevu z ceny služeb, které byly předmětem smluvní ceny a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě podle bodu 6.11. Pokud je zákazníkovi za neposkytnutou službu nebo poskytovanou službu v nižší kvalitě na místě nabídnuta a zákazníkem vyčerpána kompenzace ve formě dalších služeb, není zákazník oprávněn požadovat žádnou další náhradu nebo slevu z ceny
  - za neposkytnuté služby v plném rozsahu a kvalitě, za něž by jinak náležela sleva z jejich ceny, se nepovažuje neodebraná strava v místě pobytu, pokud ji zákazník neodebral z důvodů závislých na jeho vůli a náhrada stravy ve formě cestovního balíčku
- 7.5. na základě mezinárodních přepravních předpisů a aktuálního dění si CK vyhrazuje právo změny plánované trasy, místa a času odjezdu a příjezdu a ceny dopravy
- 7.6. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.
- 7.7. umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinností ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. Promlčení lhůta pro právo zákazníka na náhradu škody je dva roky.
- 7.8. vypovědět zákazníkovi smlouvu o zájezdu, jestliže porušil dohodnutá ustanovení Všeobecných smluvních podmínek CK, smlouvy o zájezdu, nebo porušil-li zákazník své povinnosti. V takovém případě hradí zákazník vzniklé výdaje CK
- 7.9. řídit se vyhlášenými Všeobecnými smluvními podmínkami CK
- 7.10. CK je povinna nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu předat zákazníkovi závěrečné informace k zájezdu nebo výletu, ve kterých jsou uvedeny potřebné informace k zahájení a naplnění sjednaných služeb zájezdu nebo výletu. Je-li SOZ uzavřena v době kratší než 7 dní před zahájením zájezdu, závěrečné informace k zájezdu nebo výletu předá CK zákazníkovi při zaplacení 100% ceny zájezdu nebo výletu.
- 7.11. před zahájením zájezdu odstoupit od SOZ pokud:
  - byl zájezd zrušen
  - porušil zákazník svou povinnost
  - počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnižší určený počet osob v zájezdu a CK oznámila zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě, která nesmí být kratší než:

- 20 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než 6 dní
- 7 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících 2–6 dní
- 2 dny před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než 2 dny
- CK v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. Pořadatel v těchto případech vrátí zákazníkovi veškeré uhrazené platby.

## 8. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY ZÁKAZNÍKEM

**8.1.** Zákazník má právo kdykoliv odstoupit od smlouvy o zájezdu, tedy stornovat zájezd. Odstoupení od smlouvy je zákazník povinen podat osobně v CK nebo písemně poštou, elektronickou poštou-mailem, faxem. Smluvní vztah je zrušen ke dni, kdy je odstoupení doručeno CK. CK je povinna mu bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SOZ vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem v jeho prospěch snížené o odpustné.

Při odstoupení od SOZ bude při vzájemném vyúčtování započteno níže uvedené odpustné, přičemž jeho minimální výše činí 500 Kč za každou přihlášenou osobu u výletu = jednodenního zájezdu v ČR a v zahraničí, 1.000 Kč za každou přihlášenou osobu u poznávacích zájezdů v ČR a v zahraničí a 1.500 Kč u zájezdů pobytových k moři nebo do lázní a termálů nebo pobytů realizovaných vlastní dopravou v ČR a v zahraničí:

- a) do 60. dne před zahájením zájezdu nebo čerpání 1. služby 500 Kč za každou přihlášenou osobu u výletu = jednodenního zájezdu v ČR a v zahraničí, 1.000 Kč za každou přihlášenou osobu u poznávacích zájezdů v ČR a v zahraničí a 1.500 Kč u zájezdů pobytových k moři nebo do lázní a termálů nebo pobytů realizovaných vlastní dopravou v ČR a v zahraničí:
- b) od 59. do 35. dne před zahájením zájezdu skutečně vynaložené náklady, nejméně však 30 % z celkové ceny služeb/os.
- c) od 34. do 15. dne před zahájením zájezdu skutečně vynaložené náklady, nejméně však 50 % z celkové ceny služeb/os.
- d) od 14. do 8. dne před zahájením zájezdu skutečně vynaložené náklady, nejméně však 80 % z celkové ceny služeb/os.
- e) 100 % z celkové ceny služeb/os. v době kratší než 7 dnů nebo nedostaví-li se klient k odjezdu vůbec, zmešká-li odjezd či odlet nebo musel-li být ze zájezdu vyloučen.

**8.2.** V případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí osoba, která storno provedla, doplatit zbývající osobě příplatek za jednolůžkový pokoj. Při ubytování v apartmánech či bungalovech při nižším počtu osob oproti počtu osob při uzavření smlouvy o zájezdu, musí zákazníci uhradit cenu za celkový počet míst.

**8.3.** V případě, že v průběhu zájezdu zákazník zruší jeho část nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu.

**8.4.** Za změnu osob ve smlouvě o zájezdu, za tzv. překnihování, je zákazník povinen zaplatit 300 Kč.

**8.5.** CK má právo odečíst odpustné (tj. náklady spojené se zajištěním služeb) od zaplacené zálohy nebo zaplacené ceny doposud objednaných služeb včetně předem objednaných služeb fakultativních. Je-li objednanou službou vstupné do objektu nebo vstupenka do divadla, podléhá tato služba 100% stornopoplatku. CK je zároveň povinna vrátit zákazníkovi zůstatek z uhrazené ceny zájezdu podle zrušené smlouvy o zájezdu. Podmínky pro stornopoplatky se vztahují i pro děti, a to bez ohledu na to, zda jde o osobu platící či nikoliv. Pro výpočet stornopoplatků se vychází z ceny uvedené v ceníku konkrétního programu a věku dítěte.

**8.6.** Zákazník v souvislosti s odstoupením od SOZ není povinen platit CK odpustné v těchto případech, kdy:

- a) CK zvýší cenu zájezdu o více než 8 %
- b) CK nemůže splnit zvláštní požadavky a přání zákazníka, které přijala
- c) CK podstatně změní některou z hlavních náležitostí zájezdu
- d) v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastanou nevyhnutelné a mimořádné okolnosti mající zásadní vliv na poskytování služeb zahrnutých v zájezdu.

Pokud nedojde ke vzájemné dohodě zákazníka s CK o vzájemném vyrovnání, a zákazník využije práva odstoupit od SOZ, CK vrátí veškeré platby, snížené o sjednané cestovní pojištění do 14 dnů po ukončení závazku ze smlouvy.

Zákazník může odstoupit od smlouvy o zájezdu ve lhůtě 5 dnů, nutí-li vnější okolnosti navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy, a zákazník s touto změnou nesouhlasí.

## 9. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY CESTOVNÍ KANCELÁŘÍ

**9.1.** Nastanou-li okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny nebo zájezd zrušit. Takové změny je CK povinna sdělit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě konkrétně uvedené v oznámení o změně nebo obecně do 5 dnů, má se za to, že se změnou souhlasí. CK může od smlouvy o zájezdu odstoupit:

- a) v případě zrušení zájezdu
- b) z důvodu porušení povinností zákazníka stanovených smlouvou o zájezdu nebo těchto Všeobecných smluvních podmínek
- c) v případě, že některá z osob, která má dle smlouvy o zájezdu obývat ubytovací jednotku spolu s jinými osobami, provede storno zájezdu, a nebude k dispozici vhodný náhradník, ani nebude možno ze strany CK zajistit zbývajícím osobám ubytování ve vybraném ubytovacím zařízení, platí, že je CK oprávněna odstoupit od uzavřené smlouvy o zájezdu, pokud se zákazník nebude dohodnout jinak, zejména pokud klient nevyužije jiná nabídnutá ubytovací kapacity. Vzájemné vypořádání mezi účastníky se poté děje dle režimu storno podmínek.

9.2. CK může zrušit zájezd či jednotlivé služby před čerpáním první služby, nebylo-li dosaženo minimálního počtu účastníků nebo v důsledku neodvratitelné události, které CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí.

a) CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd nebo výlet, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků a o této skutečnosti informovat zákazníka ve lhůtě stanovené zákonem. Minimální počet účastníků v zájezdu nebo ve výletu je 35 osob platících plnou katalogovou cenu. V tomto případě má zákazník nárok na vrácení celé částky zálohy bez dalších náhrad.

b) CK může zrušit zájezd před termínem zahájení zájezdu z důvodu rentability. To znamená, jestliže náklady na uskutečnění zájezdu jsou vyšší než plánované náklady.

9.3. v případě zrušení zájezdu v jeho průběhu nebo z důvodu zásahu tzv. vyšší moci, má CK právo na úhradu poskytnutých služeb nebo skutečně vynaložených nákladů, kterým se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

9.4. pokud zákazník již na základě SOZ provedl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odstupné, budou vzájemné pohledávky započteny: CK případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné nebo skutečně vynaložené náklady, nebo zákazník neprodleně doplatí CK rozdíl mezi odstupným nebo skutečně vzniklými náklady a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.

9.5. CK si vyhrazuje právo na změnu data a hodiny odjezdu a příjezdu, změnu tras, věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci (např. stávky, politická situace, náhlá změna počasí, přírodní katastrofy, epidemie apod.), které CK nemohla ovlivnit. V těchto případech CK nepřebírá odpovědnost za důsledky a škody plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu. CK si vyhrazuje právo na změnu programu, změnu ubytovacího zařízení, je-li tato změna provedena ze strany zahraničního partnera a CK nemohla tuto změnu odvrátit. CK je však povinna zákazníkovi garantovat ubytování a stravování minimálně na stejné úrovni.

### 10. POJIŠTĚNÍ

10.1. CK BUS TOUR-FOLTÝNOVÁ s.r.o. je pojištěna ve smyslu zákona č. 214/2006 Sb. pojistnou smlouvou pro případ úpadku CK u Generali Česká Pojišťovna a.s. se sídlem Spálená 75/16, Nové Město, 110 00, IČ: 45272956, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd nekonal
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části. Tyto všeobecné smluvní podmínky platí pro všechny zájezdy a služby organizované CK.

10.2. CK doporučuje klientovi sjednat cestovní pojištění do zahraničí. CK sjedná na žádost zákazníka, která je uvedena ve smlouvě o zájezdu písemně a včas, tj. v den uzavření SOZ, následující níže uvedené balíček cestovního pojištění léčebných výloh do zahraničí, pojištění asistenčních služeb, pojištění smrti následkem úrazu, pojištění trvalých následků úrazu, pojištění odpovědnosti za způsobenou škodu na zdraví a na věci, pojištění zrušení cesty, náklady na náhradní ubytování spojené s umístěním do karantény v zahraničí, náklady na náhradní dopravu zpět do ČR v souvislosti s karanténou. Podmínky pojištění, se kterými budete seznámeni v CK, jsou stanoveny pojistnou smlouvou UNIQA pojišťovna, a.s. se sídlem Evropská 136, 160 12 Praha 6. CK je pouze prostředníkem při sjednávání pojistné smlouvy, která vzniká mezi pojišťovnou a zákazníkem.

#### POJIŠTĚNÍ OSOB DO ZAHRANIČÍ S UNIQA POJIŠŤOVNA, a.s. - tarif K55

Pojištění léčebných výloh do zahraničí	5.000.000 Kč
Pojištění asistenčních služeb	5.000.000 Kč
Pojištění smrti následkem úrazu	150.000 Kč
Pojištění trvalých následků úrazu	300.000 Kč
Pojištění nemocničního odškodného (hospitalizace úraz+nemoc)	300 Kč/den
Pojištění odpovědnosti za škodu na zdraví a na věci třetí osoby	1.000.000 Kč
Pojištění zavazadel	15.000 Kč
Náklady na náhradní ubytování spojené s umístěním do karantény v zahraničí	2.500 Kč/osoba/den, max. 30.000 Kč
Náklady na náhradní dopravu zpět do ČR v souvislosti s karanténou	20.000 Kč
Stornopoplatky – 80 %: max. 25.000 Kč (skutečně vzniklých, vyúčtovaných nákladů)	

Stornopoplatky v případě preventivní karantény v souvislosti s COVID-19, která byla nařízena orgánem ochrany veřejného zdraví před nástupem cesty  
Sazba "Evropa" 55 Kč/os./den

#### POJIŠTĚNÍ OSOB V ČR S UNIQA POJIŠŤOVNA, a.s. - tarif TD20

Pojištění smrti následkem úrazu	50.000 Kč
Pojištění trvalých následků úrazu	100.000 Kč
Pojištění odpovědnosti za škodu na zdraví a na věci třetí osoby	200.000 Kč
Stornopoplatky – 80 %: max. 20.000 Kč (skutečně vzniklých, vyúčtovaných nákladů)	
Sazba "ČR 1 – 2 dny"	60 Kč/os.
Sazba "ČR 3 – 10 dnů"	150 Kč/os.

#### POJIŠTĚNÍ OSOB DO ZAHRANIČÍ S UNIQA POJIŠŤOVNA, a.s. - tarif ST

Pojištění storna zájezdu či služeb z důvodu teroristického útoku – 80 % ze stornopoplatků, max. však do výše pojistného plnění:

- a) do výše 10.000 Kč - jednorázové pojistné 90 Kč
- b) nad 10.000 Kč do výše 20.000 Kč - jednorázové pojistné 180 Kč

#### POJIŠTĚNÍ LÉČEBNÝCH VÝLOH

Předmětem pojištění jsou nutné a prokazatelné náklady, které vznikly pojištěnému v rámci nezbytného lékařského ošetření v důsledku úrazu nebo náhle vzniklého onemocnění pojištěného.

#### POJIŠTĚNÍ ASISTENČNÍCH SLUŽEB

Předmětem pojištění jsou následující prokazatelné náklady či služby:

- a) náklady na repatriaci pojištěného
- b) náklady na repatriaci tělesných ostatků pojištěného
- c) náklady na vyslání opatrovníka
- d) náklady na předčasný návrat z pojištěné cesty
- e) náklady na právní pomoc v zahraničí včetně jejího zprostředkování
- f) náklady vzniklé ztrátou cestovních dokladů
- g) zachraňovací náklady
- h) odškodnění v případě zadržení pojištěného při únosu letadla nebo autobusu
- i) zprostředkování finanční pomoci pojištěnému
- j) náklady vzniklé zpožděním zavazadel
- k) náklady vzniklé zpožděním letu

#### ÚRAZOVÉ POJIŠTĚNÍ

Předmětem pojištění je smrt pojištěného následkem úrazu, trvalé následky úrazu pojištěného a nemocniční odškodné při hospitalizaci pojištěného u tarifu K55.

#### POJIŠTĚNÍ ODPOVĚDNOSTI

Předmětem pojištění jsou škody nebo při ublížení na zdraví a při usmrcení též újmy, které vznikly během pojištěné cesty a za které pojištěný odpovídá podle občanskoprávních předpisů státu, na jehož území k těmto škodám došlo.

Pojištění se vztahuje na povinnost pojištěného nahradit:

- újmu vzniklou jiné osobě při ublížení na zdraví a při usmrcení
- škodu vzniklou jiné osobě poškozením nebo zničením věci (věci se přitom rozumí hmotná věc, tedy ovladatelná část vnějšího světa, která má povahu samostatného předmětu)
- jinou škodu vyplývající z újmy při ublížení na zdraví a při usmrcení a ze škody na věci způsobené činností v běžném občanském životě při provozování běžných turistických činností.

#### POJIŠTĚNÍ CESTOVNÍCH ZAVAZADEL

Předmětem pojištění jsou věci osobní potřeby, které jsou prokazatelné ve vlastnictví pojištěného, obvyklé pro účel, charakter a délku cesty, které si pojištěný vzal s sebou na cestu, případně je pořídil během cesty.

#### POJIŠTĚNÍ STORNA Z DŮVODU TERORISMU

Předmětem pojištění jsou nevratné náklady, které vznikly pojištěnému v ČR úhradou vyúčtovaných stornovacích poplatků za neuskutečněný zájezd u CK z důvodu teroristického činu, ke kterému došlo v cílovém místě pobytu za podmínky, že k teroristickému činu došlo po zaplacení zájezdu nebo služby (zálohy, nebo plně výše). Plnění se poskytuje i v případě teroristického činu na přestupném místě na cestě do cílové destinace.

Pojištění storna z důvodu terorismu nelze sjednat samostatně, tzn. bez sjednání pojištění s tarifem na celou dobu pobytu v zahraničí a pro všechny uvažované osoby, pokud není uvedeno v pojistné smlouvě jinak.

Pod pojmem „cílové místo pobytu“ se rozumí město nebo letoviště uvedené na cestovní smlouvě či závazné objednávce pojištěného.

#### POJIŠTĚNÍ STORNOPOPLATKŮ

Pojištění storna zájezdu je určeno pro případ, že budete muset z vážných, pojišťovně prokazatelných důvodů, zájezd zrušit. Toto pojištění je součástí tarifů TD20 nebo K55 Dle podmínek UNIQA, pojišťovna a.s. nelze pojištění na storno zájezdu sjednat samostatně nebo dodatečně. Pokud zákazník toto pojištění sjednává, vztahuje se na skutečně vzniklé (vyúčtované) náklady, které vznikly pojištěnému zrušením zájezdu. Nárok na pojištění plnění vzniká tomu pojištěnému, který již zaplacení zálohy na zájezd s CK zároveň uzavřel a uhradil cestovní pojištění.

Důvody plnění jsou: smrt, úraz, náhlé onemocnění nebo rizikové těhotenství pojištěného, jeho manžela/ky, dětí, rodičů nebo spolucestujících osoby, preventivní karanténa pojištěného v souvislosti s COVID-19, která mu byla nařízena orgánem ochrany veřejného zdraví před nástupem cesty a která zasahuje do původně plánovaného termínu cesty.

Rozsah pojištění je vymezen v pojistné smlouvě pojistným plněním do max. 80 % hodnoty sjednaného zájezdu a vychází ze Všeobecných smluvních podmínek CK, která je pořadatelem zájezdu. Pojistná smlouva mezi pojišťovnou a zákazníkem pozbývá platnost 1 den před čerpáním 1. služby. CK nepřísluší posoudit existenci, případně výšku uplatňovaných nároků z tohoto vztahu. Veškeré pojistné informace vycházejí ze Všeobecných pojistných podmínek VPP UZC/Ces/20, které jsou nedílnou součástí pojistné smlouvy a které jsou k dispozici na všech pobočkách UNIQA, pojišťovna a.s. nebo na všech pobočkách CK a jejich partnerů. CK je pouze prostředníkem při sjednávání pojistné smlouvy, která vzniká mezi pojišťovnou a zákazníkem. Ceny a podmínky pojištění vždy vycházejí z aktuálních podmínek konkrétní pojišťovny, u které je pojištění sjednáno. Pojistnou událost řeší zákazník a pojišťovna. CK poskytne odpovídající podklady zákazníkovi, ale nemůže být prostředníkem při vyřizování pojistné události. Při škodné události musí pojištěná osoba zaslat pojistiteli (pojišťovně UNIQA) bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů po ukončení pojištěné cesty, řádně vyplněný formulář „Oznámení pojistné události“ potvrzený pojistníkem (cestovní kancelář) včetně další předepsané dokumentace na adresu: UNIQA pojišťovna, a.s., oddělení cestovního pojištění, Evropská 136, 160 12 Praha 6.

## 11. REKLAMACE A POMOC V NESNÁZÍCH

CK zodpovídá za řádné poskytnutí služeb zájezdu nebo výletu. Má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

**11.1.** V případě, že rozsah nebo kvalita poskytovaných služeb je objektivně nižší, než bylo sjednáno podle smluvních podmínek ve smlouvě o zájezdu, jejíž nedílnou součástí jsou tyto VSP, je zákazník oprávněn provést reklamaci. Zákazník je povinen svoji reklamaci oznámit neprodleně tak, aby mohla být sjednána okamžitá náprava na místě samém. Reklamaci zákazník uplatňuje nejprve u zástupce CK (tj. průvodce) nebo v místě čerpání služby u delegáta CK nebo u partnerské CK nebo v hotelu, kde doporučujeme provést osobně písemný zápis (např. v recepci do knihy závad apod.) a aktivně přistupuje k jejímu vyřešení.

Zákazník je povinen svoji reklamaci řádně zdůvodnit a podle možností i průkazně doložit. Má-li zájezd skutečnou vadu, a vytkne-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na náhradu v podobě náhradní služby nebo slevy z ceny ve výši přiměřeného rozsahu trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.

**11.2.** CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od SOZ bez zaplacení odstupného.

**11.3.** Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve SOZ. Je-li navrhované řešení nižší jakosti, než jakou určuje smlouva, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.

**11.4.** Zákazník má právo uplatnit reklamaci u kterékoli provozovně CK. Pokud SOZ byla uzavřena prostřednictvím obchodního zástupce, má právo reklamaci podat také u tohoto zástupce. Zákazník je povinen v reklamaci pravdivě specifikovat konkrétní zájezd nebo službu, jichž se reklamační týká a srozumitelně uvést, v čem spatřuje vadu či vady poskytovaných služeb. Reklamaci podává písemně.

V případě ústního podání reklamace je CK, popř. její zástupce v místě pobytu nebo obchodní zástupce povinna se zákazníkem sepsat reklamační protokol o tom, kdy zákazník právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje. Zákazník svým podpisem na reklamačním protokolu potvrzuje svůj souhlas s jeho obsahem a převzetím jednoho vyhotovení. Zákazníkovi bude předáno písemné potvrzení převzetí reklamace.

**11.5.** CK je oprávněna při vyřizování reklamace v místě konání zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou kompenzací.

**11.6.** CK neodpovídá za cenu a kvalitu služeb, u kterých není pořadatelem, které zákazník zakoupí přímo v místě pobytu u delegáta, hotelu nebo jiného poskytovatele služeb.

**11.7.** CK rovněž neodpovídá za škodu, která byla způsobena zákazníkem nebo třetí osobou, která není spojena s poskytovatelem zájezdu. Pokud se vyskytnou případy způsobené třetí osobou (např. hluk v letovisku, havárie dopravních partnerů, atd.), je CK od úplného nebo částečného plnění a finanční kompenzace zcela osvobozena. V kompetenci CK není přidělování jednotlivých pokojů a jejich polohy.

CK upozorňuje zákazníky, že z provozních důvodů (např. nízký počet hostů apod.) může ubytovací zařízení změnit povahu svých služeb (např. stravování, ...) nebo některé služby zamezit nebo dokonce zrušit (animace, taneční večery, používání bazénu apod.). V takovém případě CK nevzniká k zákazníkovi nárok na finanční nebo jinou náhradu.

**11.8.** Zákazník bere na vědomí, že po dobu pobytu v dopravním prostředku přebírá odpovědnost přepravní společnost. Zákazník je povinen řídit se jejími pokyny. Nárok na náhradu škody způsobenou zákazníkovi v souvislosti s přepravou je nutno uplatnit u přepravce z titulu odpovědnosti přepravce za škodu způsobenou provozem dopravních prostředků.

**11.9.** CK upozorňuje zákazníky, že v nabídkovém katalogu nebo v nabídkových listech jsou použity fotografie, které jsou považovány za ilustrační. Vzhledem k tomu, že každé ubytovací zařízení má několik typů pokojů, které se mohou lišit velikostí, vybavením, polohou apod., není možné představit všechny typy služeb. Použité snímky nemusí odpovídat přesně typu zákaznickovy služby, a tato skutečnost nemůže být předmětem reklamace.

**11.10.** Při cestách do zahraničí je třeba, aby zákazník akceptoval tamní zvyklosti, prostředí a poměry. Předmětem reklamace proto nemohou být náboženské zvyky, charakteristické chování obyvatel, místní flóra a fauna.

**11.11.** Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se SOZ, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů EU odvolat příslušný dopravce.

## 12. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ – NAKLÁDÁNÍ S OSOBNÍMI ÚDAJI ZÁKAZNÍKA A SPOLUCESTUJÍCÍCH

Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 (ze dne 27. 4. 2016) o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

**12.1.** Zpracování osobních údajů zákazníka a spolucestujících pro účely Smlouvy o zájezdu.

**12.1.1.** Zákazník je srozuměn s tím, že cestovní kancelář je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození nebo rodné

číslo, bydliště, národnost, telefonní kontakt, e-mailová adresa, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, doručovací adresa, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

**12.1.2.** Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou informace uvedené v čl. 1.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům cestovní kanceláře (zejména hotelům, přepravním společností, pojišťovněm, průvodcům, delegátům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve smlouvě o zájezdu, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společností). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země poskytne cestovní kancelář na žádost zákazníka.

**12.1.3.** Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.

**12.1.4.** Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zaslání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je cestovní kancelář oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zaslání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese cestovní kanceláře nebo e-mailem zasláným na e-mailovou adresu [bustour.ht@ckbustour.cz](mailto:bustour.ht@ckbustour.cz). V tomto případě nebude cestovní kancelář zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

**12.1.5.** Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve smlouvě o zájezdu, ale i jiným prohlášením, s tím, že cestovní kancelář bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů cestovní kanceláře, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.

**12.1.6.** Výše uvedená ustanovení čl. 1 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvou o zájezdu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit s spolucestující osoby udělit, a to až už na základě smluvního či jiného zastoupení.

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

- Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů může kdykoliv odvolat, a to podáním zasláným cestovní kanceláři, a to buď na adresu cestovní kanceláře nebo e-mailem zasláným na e-mailovou adresu [bustour.ht@ckbustour.cz](mailto:bustour.ht@ckbustour.cz).

- Požadovat od cestovní kanceláře přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznést námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.

- Požadovat, aby cestovní kancelář omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; cestovní kancelář již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody cestovní kanceláře převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

- Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

- Získat od cestovní kanceláře kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je cestovní kancelář povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů: účel zpracování; kategorie osobních údajů, které zpracovává, příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; právo podat stížnost u dozorového úřadu; skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.

- Získat své osobní údaje, které cestovní kancelář zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá cestovní kancelář osobní údaje zákazníka jinému správci.

## 13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

**13.1.** Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem se řídí právním řádem ČR, zejména zákonem 89/2012 Sb., občanský zákoník.

**13.2.** Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 16.01.2023. Eventuální aktualizace bude uvedena na [www.bustour-foltynova.cz](http://www.bustour-foltynova.cz).

**13.3.** Tyto Všeobecné smluvní podmínky platí pro všechny zájezdy a služby organizované CK BUS TOUR-FOLTÝNOVÁ s.r.o.