

# **VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY**

## **CK Lenka s. r. o., cestovní kancelář**

### **1. Úvodní ustanovení**

1.1 Všeobecné smluvní podmínky CK Lenka s. r. o. (dále také jen „Podmínky“) jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu cestovní kanceláře CK Lenka s. r. o., IČO: 261 25 510, se sídlem Radlická 298/105, 150 00 Praha 5 (dále také jen „CK Lenka s.r.o.“).

1.2 Podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří.

### **2. Účastníci smluvního vztahu**

2.1 Účastníky smluvního vztahu jsou:

a) Cestovní kancelář CK Lenka s. r. o., která do smluvního vztahu vstupuje prostřednictvím sítě vlastních nebo externích prodejních míst (dále také jen „cestovní kancelář“), a

b) Zákazník, kterým může být fyzická i právnická osoba (dále také jen „zákazník“).

### **3. Vznik smluvního vztahu**

3.1 Smluvní vztah mezi zákazníkem a cestovní kanceláří s předmětem podle čl. 4. odst. 4.1 těchto Podmínek vzniká uzavřením Smlouvy o zájezdu (dále také jen „smlouva“ nebo „Smlouva o zájezdu“). Smlouva o zájezdu je uzavřena uhrazením zálohy ze strany zákazníka nebo osobou oprávněnou za něho jednat poté, co obdržel již potvrzenou smlouvu od cestovní kanceláře. Návrh Smlouvy o zájezdu předkládá zákazníkovi cestovní kancelář, a to na základě jeho objednávky, kterou cestovní kancelář obdržela, a to buď v písemné, nebo elektronické podobě. Nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu jsou tyto Podmínky, Důležité informace a podmínky pro pobyty se cvičením, Všeobecné pojistné podmínky pojišťovny Allianz a. s, pokud je pojištění zahrnuto v ceně zájezdu nebo si jej zákazník dodatečně objedná nad rámec katalogové nabídky.

3.2 Uhrazením zálohy podle čl. 3. odst. 3.1 těchto Podmínek zákazník stvrzuje, že je mu znám obsah smlouvy a že s tímto obsahem souhlasí, jakož i s veškerými smluvními podmínkami.

3.3 Cestovní kancelář se potvrzením smlouvy podle čl. 3. odst. 3.1 a odst. 3.2 těchto Podmínek zavazuje zákazníkovi zajistit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.

### **4. Předmět smluvního vztahu**

4.1 Předmětem smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří je zájezd v České republice či mimo území České republiky (dále také jen „zájezd“). Zájezdem se rozumí předem sestavená kombinace alespoň dvou (2) různých typů služeb cestovního ruchu ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, v platném znění. Zájezd je podrobně specifikován v katalogu cestovní

kanceláře (v tištěné či v elektronické podobě) a je poskytován za dohodnutou cenu. Uhrazením zálohy dle Smlouvy o zájezdu zákazník potvrzuje, že souhlasí s jejím obsahem, a že se seznámil se všemi souvisejícími informacemi, které cestovní kancelář k předmětnému zájezdu uvádí.

## **5. Cenové a platební podmínky**

5.1 Cestovní kancelář má právo na zaplacení ceny zájezdu před jeho poskytnutím. Zákazník se zavazuje uhradit celkovou cenu zájezdu před jeho poskytnutím (čerpáním). Cena jednotlivých zájezdů je uvedena a specifikována v katalogu cestovní kanceláře. Pokud není v katalogu stanoveno jinak, v ceně zájezdu je zahrnuta cena za ubytování a stravování v rozsahu podle smlouvy, program pro děti včetně školených pracovníků, je-li součástí zájezdu, cvičební lekce a služby sportovních instruktorů u zájezdů s cvičebním programem, u zahraničních zájezdů cena za dopravu, letištní a bezpečnostní taxy a palivový poplatek u letecké přepravy, transfery z letiště do ubytovacího zařízení a zpět na letiště, služby delegáta. Součástí ceny zájezdu není poplatek za vízum a vstupné. Nezaplacení celé ceny před započítáním zájezdu má za následek neposkytnutí zájezdu ze strany cestovní kanceláře.

5.2 Cena zájezdů zpravidla nezahrnuje pojištění na storno zájezdu (tj. zejména v souvislosti s případným zrušením smlouvy či odstoupením od smlouvy) či komplexní cestovní pojištění (zda je pojištění smlouvou sjednáno a případně v jakém rozsahu je vždy uvedeno v oddílu „cena nezahrnuje“). V případě, že zákazník má zájem v rámci Smlouvy o zájezdu sjednat prostřednictvím cestovní kanceláře také příslušné pojištění, uzavřením Smlouvy o zájezdu vzniká pojistný vztah mezi zákazníkem a příslušnou pojišťovnou. V případě, že zákazník nehodlá využít možnost sjednání cestovního pojištění prostřednictvím cestovní kanceláře, bude mu cena cestovního pojištění odečtena od ceny zájezdu, a to jen za splnění předpokladu, že v ceně zájezdu je již zahrnuta cena za cestovní pojištění, o této skutečnosti (tj. zda zákazník chce či nechce využít možnosti sjednání cestovního pojištění ve smlouvě) je zákazník povinen informovat cestovní kancelář nejpozději při uhrazení zálohy dle Smlouvy o zájezdu. Využije-li zákazník možnost sjednat ve smlouvě cestovní pojištění, je povinen příslušné pojištění objednat společně se zájezdem a stanovené pojistné uhradit současně s 1. platbou (tzv. 1. zálohou) dle čl. 5. odst. 5.5 těchto Podmínek. V případě, že zákazník nevyužije možnosti sjednat si cestovní pojištění (dle tohoto článku a odstavce Podmínek) v rámci Smlouvy o zájezdu, je v jeho vlastním zájmu, aby si toto pojištění sjednal u jiného pojistitele. Neučiní-li tak, cestovní kancelář neodpovídá za škodu, která mu z důvodu nesjednání cestovního pojištění vznikne. U tuzemských zájezdů si může zákazník prostřednictvím cestovní kanceláře sjednat pojištění storno poplatků zájezdu.

5.3. Pokud zákazník požaduje ubytování samostatně v pokoji, je účtován příplatek za obsazení pokoje 1 osobou dle platného ceníku uvedeného u zájezdu, a to bez ohledu na skutečnost, zda jde o 1lůžkový pokoj či vícelůžkový pokoj obsazený 1 osobou.

5.4 Je-li u jednotlivých zájezdů uvedeno cenové zvýhodnění pro děti do určitého věku (např. do 6 let, do 12 let, do 15 let apod.), toto cenové zvýhodnění platí pouze v tom případě, že dítě po celou dobu zájezdu nedosáhne uvedeného věku. Pokud však dítě uvedené věkové hranice během zájezdu dosáhne, sleva se na něj nevztahuje a cena celého zájezdu je počítána jako za dospělou osobu.

5.5 Termín úhrady cen zájezdů a služeb:

a) V případě uzavření smlouvy více než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit u zahraničních pobytů zálohu ve výši minimálně 5 000 Kč/osoba, není-li uvedeno jinak,

a u víkendových pobytů je zákazník povinen uhradit zálohu 1 500 Kč/osoba, a to nejpozději do 7 dnů od uzavření Smlouvy o zájezdu (resp. od potvrzení objednávky zájezdu), a to i za osoby v jejichž prospěch byla smlouva uzavřena. Zákazník je povinen nejpozději 33. den před zahájením zájezdu doplatit zbylou část z celkové ceny zájezdu, není-li v potvrzení rezervace uvedeno jinak.

b) V případě uzavření smlouvy méně než 30 dnů (včetně) před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit celou cenu zájezdu či služeb při potvrzení smlouvy (resp. při potvrzení objednávky zájezdu).

c) U zájezdů na zvláštní objednávku (tj. individuální zájezdy, popř. zájezdy na vyžádání) je cestovní kancelář oprávněna požadovat zaplacení zálohy ve výši až 100 % z celkové ceny.

d) Za okamžik uhrazení ceny zájezdu se považuje okamžik připsání příslušné platby na účet cestovní kanceláře, popř. okamžik převzetí hotovosti cestovní kanceláří.

## **6. Práva a povinnosti zákazníka**

6.1 Základními právy zákazníka jsou zejména:

a) právo na řádné poskytnutí zájezdu dle smlouvy;

b) právo vyžadovat od cestovní kanceláře informace o všech skutečnostech, které jsou jí známy a které se přímo týkají sjednaného zájezdu;

c) právo být seznámen se změnami ve sjednaném zájezdu;

d) právo kdykoliv před zahájením čerpání zájezdu odstoupit od smlouvy podle čl. 9. těchto Podmínek;

e) právo na ochranu osobních údajů, které jsou obsahem smlouvy, případně dalších dokumentů;

f) právo na poskytnutí dalších písemných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou cestovní kanceláři známy, pokud nejsou obsaženy již ve Smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán, a to nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu;

g) právo písemně cestovní kanceláři oznámit, že se místo něho zúčastní zájezdu jiná osoba specifikovaná v tomto oznámení; toto právo však může zákazník uplatnit v případě zájezdů, u kterých je vyžadováno splnění podmínek, kterými mohou být zejména formální povinnosti týkající se vydání víz či vstupních povolení, pojištění, očkování atd., pouze ve lhůtě do 7 pracovních dnů před zahájením zájezdu; v případě ostatních zájezdů, kde splnění výše uváděných povinností není vyžadováno, ve lhůtě do 3 pracovních dnů před zahájením zájezdu; po uplynutí těchto lhůt toto právo zákazníka zaniká;

h) právo na reklamaci vad zájezdu a právo na vyřízení reklamace.

6.2 Základními povinnostmi zákazníka jsou zejména:

- a) poskytnout cestovní kanceláři součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, a to především povinnost pravdivě a úplně uvést požadované údaje ve Smlouvě o zájezdu nebo objednávce; zákazník odpovídá za správnost údajů uvedených ve Smlouvě o zájezdu;
- b) v případě pozdějších změn osobních údajů či jiných údajů uvedených v objednávce či smlouvě je zákazník povinen tyto neprodleně písemnou formou oznámit cestovní kanceláři;
- c) poskytnout cestovní kanceláři součinnost předložením potřebných dokladů (fotografie, cestovní doklad, formuláře žádostí o víza apod.);
- d) zajistit u osob mladších 15 let a u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, doprovod a dohled dospělého účastníka, neboť takovéto osoby se bez výše uvedeného doprovodu nesmí zájezdu účastnit; pokud necestuje osoba mladší 15 let se zákonným zástupcem, předložit jeho písemný souhlas.
- e) předložit cestovní kanceláři souhlas zákonného zástupce nezletilého zákazníka s čerpáním zájezdu nezletilým zákazníkem v případě, že nezletilý zákazník starší 15 let a mladší 18 let čerpá služby bez doprovodu a dohledu svého zákonného zástupce;
- f) nahlásit účast cizích státních příslušníků;
- g) zaplatit řádně cenu zájezdu podle čl. 5. těchto Podmínek;
- h) bez zbytečného odkladu sdělit cestovní kanceláři své stanovisko k případným změnám týkajících se podmínek a obsahu sjednaných služeb (změny smlouvy);
- i) převzít od cestovní kanceláře doklady potřebné pro čerpání zájezdu a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (místo srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady;
- j) mít při sobě všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu a tranzit (platný cestovní doklad, víza, očkovací průkaz, doklad o zdravotním pojištění apod.). Údaje o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a požadovaných zdravotních dokladech pro cestu a pobyt v cílové zemi jsou uvedeny na [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz);
- k) cizí státní příslušníci jsou povinni informovat se o vízové povinnosti do zemí, kam cestují, a potřebná víza si obstarat sami, cestovní kancelář nenes odpovědnost za případné problémy s neudělením víza. Veškeré náklady, které vzniknou z nedodržení výše uvedených předpisů, nese zákazník.;
- l) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny tyto povinnosti mezinárodními zdravotnickými předpisy;
- m) řídit se pokyny delegáta nebo jiné osoby určené cestovní kanceláři a dodržovat stanovený program zájezdu;
- n) dodržovat právní předpisy platné v zemi pobytu, včetně předpisů dopravců, ubytovatelů a poskytovatelů ostatních služeb;

o) zdržet se veškerého jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, tedy počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo cestovní kanceláře;

p) uhradit škodu způsobenou cestovní kanceláří, ostatním zákazníkům, příp. třetím subjektům;

q) v případě odstoupení od smlouvy toto písemně cestovní kanceláři oznámit;

r) zaplatit odstupné podle čl. 10. těchto Podmínek;

s) v případě, že zákazník ve stanovené lhůtě využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu podle čl. 6. odst. 6.1 písm. g) těchto Podmínek, je povinen:

– oznámení učinit písemně a prokazatelně jej doručit na prodejní místo, kde byla uzavřena Smlouva o zájezdu, a to ve lhůtách uvedených v čl. 6. odst. 6.1 písm. g) těchto Podmínek;

– k oznámení přiložit prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou Smlouvou o zájezdu a že splňuje podmínky stanovené pro účast na zájezdu, jsou-li tyto stanoveny v Smlouvě o zájezdu či v katalogu;

t) odstoupí-li některý ze zákazníků od smlouvy (stornování zájezdu), je zbývajícím zákazníkem, který se zájezdu zúčastní, bez zbytečného odkladu povinen zaplatit cestovní kanceláři příplatek za jednolůžkový pokoj nebo příplatek za obsazení dvoulůžkového pokoje jednou osobou nebo apartmá (bungalovu) jednou osobou; při odstoupení od Smlouvy o zájezdu (stornování zájezdu) z důvodů na straně zákazníka, kdy v pokoji (apartmá či bungalovu) bude po této změně ubytována pouze jedna dospělá osoba a jedno dítě, je zbývajícím zákazníkem povinen bez zbytečného odkladu uhradit cestovní kanceláři rozdíl v ceně zájezdu (tj. rozdíl mezi zvýhodněnou cenou zájezdu pro dítě a cenou zájezdu pro dospělou osobu, která bude po změně počtu zákazníků za dítě účtována), pokud není cestovní kanceláří stanoveno jinak; výše uvedené nemá vliv na povinnost zákazníka, který odstoupil od Smlouvy o zájezdu, uhradit cestovní kanceláři odstupné dle článku 10. těchto Podmínek;

u) plnit další povinnosti vyplývající ze Smlouvy o zájezdu, těchto Podmínek a Důležitých informací a podmínek pro pobyty se cvičením, jakož i dodržovat platné a účinné předpisy v cílové destinaci.

6.3 Základními povinnostmi zákazníka, jenž je právnickou osobou, jsou nad rámec povinností uvedených v čl. 6. odst. 6.2 těchto Podmínek zejména:

a) odevzdat cestovní kanceláři s dostatečným předstihem před zahájením zájezdu jmenný seznam účastníků zájezdu s uvedením potřebných osobních údajů v souladu s povinnostmi zákazníka jednotlivce;

b) doložit oprávnění konkrétní osoby jednat za právnickou osobu (např. plná moc apod.);

c) seznámit účastníky zájezdu s těmito Podmínkami, jakož i s dalšími informacemi, které cestovní kancelář poskytne;

d) informovat účastníky zájezdu o rozsahu a kvalitě služeb a o podmínkách uzavřené smlouvy;

e) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost;

f) určit vedoucího skupiny v případě, kdy podle dohody s cestovní kanceláří není zajištěn delegát nebo doprovod průvodcem cestovní kanceláře.

## **7. Práva a povinnosti cestovní kanceláře**

7.1 Základními právy cestovní kanceláře jsou zejména:

a) právo na zaplacení ceny zájezdu, a to před jeho poskytnutím;

b) právo domáhat se splnění povinností ze strany zákazníka a uplatnit v případě porušení těchto povinností sankce a další nároky podle Smlouvy o zájezdu a těchto Podmínek a platných právních předpisů;

c) právo jednostranně změnit v odůvodněných případech obsah a rozsah sjednaných služeb;

d) právo provádět v průběhu zájezdu změny v programu a ve službách, není-li možné z vážných důvodů poskytnout sjednané služby a dodržet sjednaný program.

7.2 Základními povinnostmi cestovní kanceláře jsou zejména:

a) informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaného zájezdu, které jsou pro zákazníka důležité, a které jsou cestovní kanceláří známy;

b) poskytnout zákazníkovi sjednaný a zaplacený zájezd;

c) mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku podle zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, v platném znění, na základě které vzniká zákazníkovi právo na plnění v případě pojistné události;

d) předat zákazníkovi současně se smlouvou doklad o uzavřeném pojištění; zákazník stvrzuje převzetí tohoto potvrzení uhrazením zálohy dle Smlouvy o zájezdu;

e) nastanou-li okolnosti bránící cestovní kanceláři poskytnout sjednané služby (v rámci zájezdu), je povinna provést odpovídající změny (zejména zajistit náhradní služby), anebo služby zrušit a zákazníkovi vrátit poměrnou část ceny zájezdu, to neplatí, pokud rozsah či kvalita služeb (zájezdu) by byla ovlivněna 3. osobou či aktuálními podmínkami a legislativou té které země, jež je cílovou destinací sjednaného zájezdu;

f) v případě změny sjednaných služeb zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo blízké se původně sjednaným podmínkám;

g) vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění, to neplatí, pokud rozsah či kvalita služeb (v rámci zájezdu) by byla ovlivněna 3. osobou či aktuálními podmínkami a legislativou té které země, jež je cílovou destinací sjednaného zájezdu;

h) poskytnout odpovídající slevu z ceny služby, která byla zaplacená a nebyla poskytnuta ve sjednaném rozsahu a kvalitě, nedošlo-li ke kompenzaci ve formě jiné služby, to neplatí, pokud rozsah či kvalita služeb (zájezdu) by byla ovlivněna 3. osobou či aktuálními podmínkami a legislativou té které země, jež je cílovou destinací sjednaného zájezdu.

## **8. Změna služeb a cen**

### **8.1 Změna sjednaných služeb před zahájením zájezdu a čerpání služeb**

a) Cestovní kancelář je oprávněna v odůvodněných případech jednostranně změnit podmínky smlouvy, zejména rozsah a kvalitu poskytovaných služeb v rámci zájezdu.

b) Nastanou-li okolnosti bránící cestovní kanceláři poskytnout služby podle sjednaných podmínek a je-li tak nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, je povinna takové změny oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu a navrhnout mu změnu smlouvy. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny služeb, je povinna v návrhu změny smlouvy novou cenu uvést.

c) Zákazník má právo rozhodnout se, zda s navrhovanou změnou smlouvy bude souhlasit či zda od smlouvy odstoupí. V případě, že zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení tohoto návrhu na změnu smlouvy neodstoupí od smlouvy, má se za to, že změnu smlouvy akceptoval. Nesouhlasí-li zákazník se změnou smlouvy, avšak ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy neodstoupí od smlouvy, je cestovní kancelář oprávněna poskytnout zákazníkovi na základě nové smlouvy jiné služby cestovního ruchu v kvalitě odpovídající původní smlouvě.

d) Jestliže změna smlouvy vede i ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen uhradit rozdíl v ceně nejdéle do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. V případě porušení těchto povinností zákazníka je cestovní kancelář oprávněna od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno právo cestovní kanceláře požadovat smluvní pokutu podle těchto Podmínek.

e) Vede-li změna smlouvy ke snížení ceny zájezdu, zavazuje se cestovní kancelář vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně, a to nejdéle do 5 dnů ode dne nabytí účinnosti změny smlouvy, tj. den následující po marném uplynutí lhůty 5 dnů, v níž je zákazník oprávněn od smlouvy odstoupit poté, co mu byl doručen návrh na změnu smlouvy.

f) Cestovní kancelář je oprávněna z vážných provozních důvodů původně plánovaný počet dnů zájezdu zkrátit, avšak vždy za předpokladu, že zákazníkovi vrátí poměrnou část ceny zájezdu. Takovou změnu je povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.

g) Cestovní kancelář je oprávněna z objektivních důvodů původně plánovaný termín ukončení zájezdu prodloužit, nejdéle však o 2 dny. V tomto případě je cestovní kancelář povinna zákazníkovi oznámit tuto skutečnost bez zbytečného odkladu, včetně případného navýšení ceny. Pokud zákazník ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Cestovní kancelář je povinna poskytnout mu služby na základě této změny smlouvy. Pro doručování oznámení a návrhů dle čl. 8. odst. 8.1 se přiměřeně použije ustanovení čl. 9. odst. 9.3 těchto Podmínek.

### **8.2 Změna sjednaných služeb v průběhu zájezdu a čerpání služeb**

a) V případě, že v průběhu zájezdu anebo v průběhu čerpání jednotlivých služeb cestovní kancelář neposkytne některou ze služeb řádně a včas, popř. zjistí-li, že nebude moci všechny služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas poskytnout, zavazuje se bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd (čerpání služeb) pokračovat, zejména se zavazuje zabezpečit náhradní služby – pokud možno ve stejném rozsahu a kvalitě, jako byly původně sjednané služby.

b) Nelze-li pokračování v zájezdu či čerpání služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb nižší kvality, než bylo sjednáno, je cestovní kancelář povinna, pokud nedošlo mezi smluvními stranami k jiné dohodě, vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

c) Nepřijme-li zákazník náhradní služby nižší kvality či jiné náhradní služby anebo nelze-li náhradní služby zajistit, je cestovní kancelář rovněž povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

d) Cestovní kancelář si vyhrazuje právo změny trasy letu, možnost mezipřistání, změny letecké společnosti, typu letadla a letového plánu, případně změny typu dopravního prostředku. Změna místa odletu a příletu je možná, pokud s tím zákazník souhlasil. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle smlouvy (náhradní doprava) a jsou-li náklady na tuto dopravu vyšší než původně sjednané, uhradí rozdíl v ceně cestovní kancelář. Jsou-li náklady při náhradní dopravě nižší, vrátí cestovní kancelář zákazníkovi rozdíl v ceně.

e) První a poslední den leteckých zájezdů je určen převážně k dopravě, nikoliv k vlastní dovolené. Změny letových časů se mohou uskutečnit i několik hodin před plánovaným odletem nebo po něm. Ke zpoždění letu může dojít především ve vrcholné sezóně, a to zejména z důvodu nepříznivého počasí, technických problémů, přeplnění vzdušných koridorů či z dalších důvodů vis maior atp. V případě zpoždění letu nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy, ale je oprávněn uplatnit vůči cestovní kanceláři své nároky z titulu porušení závazků z uzavřené Smlouvy o zájezdu (reklamace). Konkrétní podmínky stanoví reklamační řád.

f) První a poslední den zahraničních zájezdů je určen převážně k dopravě (tj. autobusová či letecká doprava), nikoliv k vlastní dovolené. Zákazník tak v tyto dny musí počítat s tím, že mezi příjezdem do hotelu či jiného ubytovacího zařízení a samotným ubytováním mohou nastat časové prodlevy spojené s čekáním i v řádu hodin, a to z důvodu nutnosti připravit pokoje pro nové hosty. Stejně tak mohou ze stejného důvodu nastat časové prodlevy spojené s čekáním i v řádu hodin, a to mezi opuštěním pokojů v den odjezdu a samotným odjezdem z hotelu či jiného ubytovacího zařízení. Zákazník si může v den odjezdu dojednat prodloužení ubytování v příslušném pokoji až do doby odjezdu, pokud tuto službu příslušný hotel nebo jiné ubytovací zařízení umožňuje. V případě zpoždění je zákazník oprávněn uplatnit vůči cestovní kanceláři své nároky z titulu porušení závazků z uzavřené Smlouvy o zájezdu (reklamace). Konkrétní podmínky jsou stanoveny v čl. 12. těchto Podmínek a v Reklamačním řádu.

### 8.3 Zrušení sjednaných služeb

a) Cestovní kancelář je oprávněna před zahájením zájezdu zrušit zájezd (či jeho jednotlivé služby) v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které na ní lze rozumně požadovat. Dojde-li ke zrušení zájezdu z těchto důvodů, je cestovní kancelář oprávněna odstoupit od Smlouvy o zájezdu a každá ze smluvních stran je povinna vrátit veškeré plnění, které obdržela, cestovní kancelář pak zejména uhrazenou cenu zájezdu a jiné platby. Dojde-li ke zrušení zájezdu z těchto důvodů a cestovní kancelář tyto



důvody prokáže, není povinna zaplatit zákazníkovi pokutu ani případnou škodu, která zákazníkovi vznikla.

b) Cestovní kancelář je oprávněna zrušit zájezd (popř. jeho jednotlivé služby) před jeho zahájením, jestliže z vážných důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy.

c) V případě zájezdu, u něhož se vyžaduje dosažení minimálního počtu zákazníků, je cestovní kancelář oprávněna tento zájezd zrušit a písemně informovat zákazníka o zrušení zájezdu nejpozději ve lhůtě:

- 20 dnů před datem zahájení zájezdu, trvá-li zájezd déle než 6 dnů,
- 7 dnů před datem zahájení zájezdu, trvá-li zájezd 2 až 6 dnů,
- 48 hodin před datem zahájení zájezdu, trvá-li zájezd méně než 2 dny,

pokud tohoto minimálního počtu zákazníků nebude dosaženo. U zájezdů se cvičebním programem je minimální počet dospělých zákazníků 10.

d) Dojde-li ke zrušení zájezdu (či jeho jednotlivých služeb) podle čl. 8. odst. 8.3 písm. b) těchto Podmínek, má zákazník právo na základě nové smlouvy na poskytnutí jiného zájezdu (či služby) nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je cestovní kancelář povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něho 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 do 5 dnů od podpisu nové smlouvy. To neplatí, pokud rozsah či kvalita služeb (zájezdu) by byla ovlivněna 3. osobou či aktuálními podmínkami a legislativou té které země, jež je cílovou destinací sjednaného zájezdu.

8.4 Cestovní kancelář je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu. Cena zájezdu však nesmí být jednostranně zvýšena během posledních 20 dnů před zahájením zájezdu. K jednostrannému zvýšení ceny může dojít pouze v případech, když dojde k

a) zvýšení ceny za dopravu, vč. cen pohonných hmot, nebo

b) zvýšení plateb spojených s dopravou (např. letištní, bezpečnostní, palivové a přístavní poplatky), které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo

c) zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu či služby v průměru o více než 10 %.

8.5 Jednostranné zvýšení ceny zájezdu ve shora uvedených případech může cestovní kancelář provést pouze do 21. dne před zahájením zájezdu, přičemž v téže lhůtě musí zákazníkovi odeslat písemnou informaci o této změně, která bude také obsahovat způsob výpočtu zvýšení ceny zájezdu. Navýšení ceny zájezdu podle tohoto článku je zákazník povinen doplatit cestovní kanceláři nejpozději ve lhůtě stanovené v písemné informaci cestovní kanceláře o zvýšení ceny.

8.6 Cestovní kancelář může na individuální přání zákazníka provést změny podmínek sjednaných ve smlouvě (např. zkrácení či prodloužení pobytu, změny rozsahu služeb, záměna

jmen účastníků zájezdu, popř. další změny). Cestovní kancelář má nárok na úhradu nákladů, které jí v souvislosti s výše uváděnou změnou učiněnou na základě žádosti zákazníka vzniknou. Pro informaci zákazníků uvádíme orientační výši některých nákladů:

a) přepis jména u charterového letu – dle konkrétních podmínek letecké společnosti cca 300,- Kč/osoba;

b) přepis jména na pravidelné lince – dle konkrétních podmínek letecké společnosti cca 2.000,- Kč/osoba;

c) změna účastníka zájezdů v ČR – 200,- Kč/osoba;

d) další změny – dle konkrétních nákladů cestovní kanceláře cca 500,- Kč/osoba nebo dle konkrétních podmínek hotelu, letecké společnosti nebo autobusového přepravce.

## **9. Odstoupení od smlouvy**

### 9.1 Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka

a) Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy o zájezdu kdykoliv před zahájením zájezdu. Smluvní vztah zaniká ke dni doručení písemného oznámení o odstoupení cestovní kanceláři. V tomto oznámení je zákazník povinen uvést všechny údaje důležité k identifikaci smlouvy, od které odstupuje (osobní údaje, číslo zájezdu, číslo rezervace apod.), jinak je odstoupení neplatné.

b) V případě odstoupení zákazníka od smlouvy vzniká cestovní kanceláři nárok na zaplacení odstupného, není-li důvodem odstoupení porušení povinnosti cestovní kanceláře stanovené Smlouvou o zájezdu nebo zákonem.

c) Zákazník má právo odstoupit od smlouvy rovněž v případě, že nedojde k uzavření nové smlouvy podle čl. 8. odst. 8.1 a 8.3 těchto Podmínek.

### 9.2 Odstoupení od smlouvy ze strany cestovní kanceláře

a) Cestovní kancelář může od smlouvy odstoupit v následujících případech:

– dojde-li ke zrušení zájezdu;

– dojde-li k porušení povinností zákazníka stanovených zákonem, smlouvou a těmito Podmínkami, zejména nezaplatí-li zákazník cenu zájezdu řádně a včas podle smlouvy a těchto Podmínek;

b) Oznámení o odstoupení od smlouvy s uvedením důvodu cestovní kancelář zašle zákazníkovi písemně na adresu jím uvedenou ve smlouvě. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení tohoto oznámení zákazníkovi. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy musí být doručeno druhé smluvní straně osobně, doporučeně poštou (tj. prostřednictvím poštovní služby do vlastních rukou) nebo kurýrní službou na adresu smluvní strany uvedenou ve Smlouvě o zájezdu. Oznámení se považuje za doručené doručením druhé smluvní straně na

adresu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu nebo nebude-li uložené oznámení vyzvednuto do 3 dnů od uložení, považuje se poslední den této lhůty za den doručení.

## 10. Odstupné

10.1 Odstoupí-li cestovní kancelář od smlouvy uzavřené se zákazníkem z důvodu porušení povinností zákazníkem, má cestovní kancelář nárok na zaplacení odstupného ve výši a lhůtě uvedené v čl. 10. odst. 10.3 těchto Podmínek a zákazník je povinen jej zaplatit.

10.2 Odstoupí-li zákazník od smlouvy uzavřené s cestovní kanceláří, aniž by došlo k porušení povinností na straně cestovní kanceláře stanovených ve smlouvě či vyplývajících ze zákona, je zákazník povinen zaplatit odstupné ve výši a lhůtě uvedené v čl. 10. odst. 10.3 těchto Podmínek.

10.3 Výše odstupného činí:

a) v případě odstoupení od smlouvy u zahraničních pobytů:

- více než 45 dní před odjezdem se hradí skutečně vzniklé náklady, nejméně však 1000 Kč;
- 44 – 35 dní před odjezdem se hradí skutečně vzniklé náklady, nejméně však 10 % z ceny zájezdu;
- 34 – 25 dní před odjezdem se hradí skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30 % z ceny zájezdu;
- 24 – 15 dní před odjezdem se hradí skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50 % z ceny zájezdu;
- 14 a méně dní před odjezdem se hradí 100 % z ceny zájezdu; a

b) v případě odstoupení od smlouvy u tuzemských pobytů:

- více než 40 dní před odjezdem se hradí skutečně vzniklé náklady, nejméně však 10 % z ceny zájezdu;
- 39 – 20 dní před odjezdem se hradí skutečně vzniklé náklady, nejméně však 20 % z ceny zájezdu;
- 19 – 8 dní před odjezdem se hradí skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50 % z ceny zájezdu;
- 7 a méně dní před odjezdem se hradí 100 % z ceny zájezdu.

Pro výpočet odstupného je rozhodný den, kdy nastaly účinky odstoupení. Odstupné se účtuje za každého jednoho přihlášeného účastníka z celkové ceny zájezdu a vztahuje se i na změnu termínu ze strany zákazníka.

10.4 Cestovní kancelář tímto staví najisto, že pokud bude dle platné legislativy v době konání zájezdu platit povinnost prokázat se negativním PCR testem či antigenním testem (tuto povinnost cestovní kanceláře uvede v informacích zaslanými společně s odbavením zájezdu) není odmítnutí testování nebo nepředložení negativního testu důvod k bezplatnému odstoupení od smlouvy.

10.5 Cestovní kancelář dále tímto staví najisto, že změna v osobě instruktorky není důvodem k bezplatnému odstoupení od smlouvy.

## **11. Smluvní pokuty**

11.1 Zruší-li cestovní kancelář zájezd ve lhůtě kratší, než která je uvedena v čl. 8. odst. 8.3 těchto Podmínek, je povinna uhradit zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 10 % z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody není dotčeno. Cestovní kancelář se může zprostit odpovědnosti za škodu nebo povinnosti zaplatit smluvní pokutu tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo v souladu s ustanovením § 2536 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, tj. z důvodu nedosažení požadovaného minimálního počtu zákazníků a/nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které na ní lze rozumně požadovat.

## **12. Reklamacce**

12.1 V případě vadně poskytnutých anebo neposkytnutých služeb sjednaných ve smlouvě uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří vzniká zákazníkovi právo na uplatnění reklamacce. Toto právo vyplývá z odpovědnosti cestovní kanceláře za poskytnutí služeb v rozsahu a kvalitě sjednané smlouvou.

12.2 Zákazník má právo uplatnit reklamaci písemně, popř. e-mailem nebo ústně, do protokolu, který sepiše zaměstnanec cestovní kanceláře, přičemž zákazník je povinen specifikovat konkrétní zájezd či službu, jichž se reklamacce týká, a srozumitelně uvést, v čem spatřuje vadu či vady poskytnutých služeb. Zákazník má právo uplatnit reklamaci v kterékoliv provozovně cestovní kanceláře, a pokud byla smlouva uzavřena prostřednictvím obchodního zástupce cestovní kanceláře také u tohoto obchodního zástupce, případně také v místě poskytované služby u delegáta cestovní kanceláře či u jiné cestovní kanceláří pověřené osoby. V případě ústního podání reklamacce je cestovní kancelář (popř. obchodní zástupce nebo delegát) povinna se zákazníkem sepsat reklamační protokol o tom, kdy zákazník právo uplatnil, co je obsahem reklamacce a jaký způsob vyřízení reklamacce zákazník požaduje. Zákazník svým podpisem na reklamačním protokolu potvrzuje svůj souhlas s jeho obsahem a s převzetím jednoho vyhotovení. V případě písemné reklamacce cestovní kancelář (popř. obchodní zástupce nebo delegát) předá zákazníkovi písemné potvrzení o přijetí reklamacce.

12.3 Zákazník je povinen uplatnit své právo na reklamaci bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava v místě poskytované služby, nejpozději však musí toto právo uplatnit do 3 měsíců ode dne skončení zájezdu či poskytnutí jednotlivých služeb; nedošlo-li k realizaci zájezdu, pak nejpozději do 3 měsíců ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle Smlouvy o zájezdu. Uplynutím této lhůty dojde k zániku nároku zákazníka. K opožděné nebo nedoložené reklamaci nebude cestovní kancelář přihlížet.

12.4 Zjistí-li zákazník v průběhu zájezdu drobné vady, které je možné na místě odstranit, je povinen tyto vady reklamovat okamžitým oznámením delegátovi (průvodci) nebo jiné cestovní kanceláří pověřené osobě tak, aby tyto vady bylo možné odstranit v co nejkratší lhůtě ještě v průběhu zájezdu či čerpání služeb. Delegát či jiná cestovní kanceláří pověřená osoba jsou povinni sepsat se zákazníkem reklamační protokol (viz výše), je-li reklamacce uplatněna ústně; v případě písemné reklamacce jsou povinni předat zákazníkovi písemné potvrzení o přijetí reklamacce. Po vyřízení reklamacce je delegát či jiná cestovní kanceláří pověřená osoba povinna v protokolu uvést způsob vyřízení reklamacce a zajistit podpis zákazníka, který takto potvrdí vyřízení reklamacce. Způsob vyřízení reklamacce je cestovní kancelář povinna zákazníkovi písemně sdělit, uplatnil-li reklamaci písemně.

12.5 Cestovní kancelář je oprávněna při vyřizování reklamace v místě konání zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou kompenzací.

12.6 Cestovní kancelář upozorňuje zákazníky na skutečnost, že snímky ubytovacích kapacit, jejich vybavení (vč. případných snímků jednotlivých pokojů), snímky pláží apod., zobrazené v jejím katalogu, jsou pouze ilustrační. Vzhledem k tomu, že každé ubytovací zařízení má několik typů pokojů, které se mohou lišit velikostí, vybavením apod., není možné zobrazit v katalogu všechny typy pokojů. Toto platí i pro případy, kdy ubytovací zařízení má více objektů a v katalogu je zobrazen pouze jeden z nich. Cestovní kancelář odpovídá za veškeré závazky dle Smlouvy o zájezdu, a to bez ohledu na to, zda mají být tyto závazky splněny přímo cestovní kanceláří nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu. Pokud má tedy zákazník nějaké plnění v ceně zájezdu, je oprávněn jej požadovat a v případě jeho neposkytnutí vady reklamovat a požadovat náhradu. Cestovní kancelář se své odpovědnosti zproští jen, pokud škoda byla způsobena a) zákazníkem, b) škodu způsobila 3. osoba, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, c) byla způsobena neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Ubytování jsou v souladu s právními předpisy cílové země.

12.7 Zákazník bere na vědomí, že po dobu pobytu v odletových (odjezdových) a příletových (příjezdových) halách, jakož i v letadle, na lodi nebo v autobuse, přebírá odpovědnost přepravní společnost a zákazník je povinen řídit se jejími pokyny. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu cestovní kanceláře (vis maior) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není výslovně dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Přerušil-li cestovní kancelář zájezd z důvodu vyšší moci (vis maior), je povinna učinit veškerá opatření k zajištění dopravy zákazníků zpět.

### **13. Pojištění**

13.1 Cestovní kancelář prohlašuje, že uzavřela u pojistitele České podnikatelské pojišťovny, a.s., Vienna Insurance Group povinné pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře, na jehož základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

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

13.2 Součástí Smlouvy o zájezdu jsou i Všeobecné pojistné podmínky pro cestovní pojištění, uzavřené s pojistitelem Allianz pojišťovna, a.s., a to pouze v případech, kdy zákazník využije možnosti sjednat si cestovní pojištění v rámci Smlouvy o zájezdu. Pojistný vztah vzniká mezi zákazníkem a pojišťovnou.

13.3 V jednání o odškodnění pojistné události je pojišťovna v přímém vztahu k zákazníkovi a cestovní kanceláři nepřísluší posoudit existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu. Cestovní kancelář je pouze zprostředkovatelem pojistných služeb mezi zákazníkem a pojišťovnou.

## **14. Odpovědnost cestovní kanceláře**

14.1 Cestovní kancelář nenese jakoukoliv odpovědnost za cenu a kvalitu fakultativních výletů a jiných služeb, které si zákazník zajistí v místě pobytu uzavřením smlouvy s jiným poskytovatelem služeb. Cestovní kancelář rovněž neodpovídá za kvalitu a úroveň jiných služeb u akcí, které si zákazník zajistí sám prostřednictvím delegáta, v hotelu či jiného poskytovatele služeb.

14.2 Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, která byla zákazníkovi způsobena třetí osobou, která není spojena s poskytnutím zájezdu. Cestovní kancelář rovněž nemůže ovlivnit místní poměry v dané lokalitě, např. čistotu ovzduší, kvalitu mořské vody, výskyt mořských rostlin a živočichů, výskyt hmyzu apod. V těchto případech cestovní kancelář neposkytuje kompenzace. Cestovní kancelář rovněž nemůže ovlivnit případné pořádání jednorázových akcí organizovaných přímo managementem ubytovacího zařízení, např. svatby, křtiny, oslavy, případně obdobné akce.

14.3 V kompetenci cestovní kanceláře není přidělování konkrétních sedadel v rámci přepravy a přidělení konkrétního pokoje či patra v ubytovacích zařízeních, cestovní kancelář nemá možnost přidělení konkrétních sedadel či pokojů jakkoliv ovlivnit. Nenese proto odpovědnost za splnění případných požadavků či přání zákazníka uvedených ve Smlouvě o zájezdu, která mají zcela nezávazný charakter.

14.4 Zákazník bere na vědomí, že po dobu přepravy do místa pobytu nese odpovědnost za způsobené škody přepravce. Zákazník je povinen řídit se jeho pokyny.

## **15. Zvláštní ustanovení**

15.1 Podpisem Smlouvy o zájezdu podle čl. 3. těchto Podmínek zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby cestovní kancelář zpracovávala jeho osobní údaje, které jí poskytl, a to v souladu příslušnými předpisy Evropské unie (zejména nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679) jakož i se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

15.2 Cestovní kancelář je oprávněna zpracovávat osobní údaje v rozsahu Smlouvy o zájezdu za účelem naplnění účelu Smlouvy o zájezdu. Cestovní kancelář je dále oprávněna předat osobní údaje třetím osobám v rozsahu nutném pro naplnění účelu Smlouvy o zájezdu, zejména za účelem přepravy zákazníků, poskytování služeb a ubytování zákazníkům apod.

15.3 Cestovní kancelář je oprávněna zpracovávat osobní údaje zákazníků poskytnuté jí za účelem zajištění služeb cestovního ruchu a nabízení dalších služeb cestovního ruchu poskytovaných nebo zprostředkovaných cestovní kanceláři (včetně vyhodnocování pro účely věrnostních programů, poskytování slev a bonusů), vždy však v souladu příslušnými předpisy Evropské unie (zejména nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679) jakož i se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

15.4 Cestovní kancelář je dále oprávněna zpracovávat osobní údaje za účelem věrnostních programů (slev, bonusů apod.), pokud zákazník vyslovil souhlas se zpracováváním osobních údajů pro tento účel ve Smlouvě o zájezdu. Souhlas zákazník uděluje na dobu neurčitou. Zákazník má právo takto udělený souhlas kdykoli písemně odvolat.

15.5 Pokud zákazník uzavírá smlouvu ve prospěch třetích osob podle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, uzavřením smlouvy potvrzuje, že je těmito třetími osobami ve smlouvě uvedenými zmocněn k poskytnutí jejich osobních údajů, jakož i k poskytnutí souhlasu se zpracováním jejich osobních údajů, zpřístupněním a předáváním jejich osobních údajů za účelem a v rozsahu podle článku 15. odst. 15.2. až 15.4. těchto Podmínek.

15.6 Osobní údaje jsou zpracovávány v rezervačním systému cestovní kanceláře opatřeném heslem a rozděleném podle jednotlivých destinací, k němuž mají přístup pouze zaměstnanci cestovní kanceláře k tomu pověřeni dle náplně práce.

15.7 Zákazník má právo, aby mu cestovní kancelář sdělila, v jakém rozsahu a pro jaký účel jsou jeho osobní údaje zpracovávány.

15.8 Zákazník má právo požádat cestovní kancelář o vysvětlení, pokud se domnívá, že cestovní kancelář zpracovává jeho osobní údaje v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem. Zákazník má dále právo na odstranění závadného stavu, zejména na provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů.

15.9 Cestovní kancelář je povinna při zpracování osobních údajů zákazníka dbát na to, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech a aby byl chráněn před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého života.

15.10 Uhrazením zájezdu dle Smlouvy o zájezdu podle čl. 3. těchto Podmínek zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby cestovní kancelář použila fotografie, na kterých může být zákazník při pobytu na zájezdu vyobrazen, a to v souvislosti s fotografováním pro účely aktualizace katalogu zájezdů v tištěné či elektronické podobě. Cestovní kancelář je povinna dbát na to, aby použití těchto fotografií nebylo v rozporu s oprávněnými zájmy zákazníka.

15.11 Bližší informace o ochraně osobních údajů, jakož i veškerá další poučení zákazníka, jsou uvedeny v dokumentu „Zásady ochrany osobních údajů“, který je dostupný na webových stránkách cestovní kanceláře.

## **16. Závěrečná ustanovení**

16.1 Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří a zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

16.2 Cestovní kancelář si vyhrazuje právo jednostranně změnit tyto Podmínky. Cestovní kancelář je v případě změny těchto Podmínek podle věty první povinna o této skutečnosti bez zbytečného odkladu informovat ty zákazníky, jichž se změna bezprostředně dotýká.

16.3 Tyto všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 25. 1. 2024.

16.4 Tyto Podmínky spolu s Reklamačním řádem cestovní kanceláře CK Lenka s. r. o. platí pro všechny zájezdy organizované cestovní kancelář CK Lenka s. r. o. Pro pobyty se cvičebním programem platí také Důležité informace a podmínky pro pobyty se cvičením.