

## Všeobecné obchodní podmínky CK Zubatý

### I.

#### Úvodní ustanovení

1. Tyto Všeobecné smluvní podmínky CK Zubatý (dále jen podmínky) tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi CK Zubatý, IČO 88636186, se sídlem Lipov 541, PSČ 696 72 (dále jen pořadatel) a zákazníkem. Uzavřením smlouvy o zájezdu s pořadatelem zákazník za sebe i za osoby, které zastupuje při uzavření této smlouvy, vyjadřuje bezvýhradný souhlas s těmito podmínkami.
2. Smlouvou o zájezdu se pořadatel zavazuje obstarat pro zákazníka předem připravený soubor služeb cestovního ruchu (zájezd) a zákazník se zavazuje zaplatit souhrnnou cenu.
3. Smluvní vztah pořadatele a zákazníka se řídí ustanovením zákona č. 159/1999 Sb., a zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů a dále těmito podmínkami.

#### II. Cena zájezdu

1. Cena zájezdu je cena, která zahrnuje dopravu, ubytování a stravování ve smluveném rozsahu, další program-sloužby, který je sjednán mezi pořadatelem a zákazníkem ve smlouvě o zájezdu. Souhrnná cena zahrnuje letištní poplatky, služby delegáta, palivové příplatky. Souhrnná cena zájezdu nezahrnuje cestovní pojištění, poplatky za vízum (či jiné obdobné poplatky ESTA atp.), servisní poplatky u plaveb. V některých případech se při zpátečním letu platí místní odletová taxa, v případě, že tuto nelze zahrnout do ceny zájezdu, není tato součástí souhrnné ceny zájezdu.

#### III. Vznik smluvního vztahu

- 1) Smluvní vztah mezi pořadatelem a zákazníkem vzniká okamžikem uzavření smlouvy o zájezdu.

#### IV. Rezervace zájezdu

- 1) Zákazník má právo na rezervaci zájezdu před uzavřením smlouvy o zájezdu. Lhůta této rezervace činí 2 dny, pokud se pořadatel nedomluvil se zákazníkem jinak. Do uplynutí této doby je zákazník povinen uzavřít řádnou smlouvu o zájezdu. Nabídka pořadatele na uzavření smlouvy o zájezdu trvá pouze po výše uvedené době, po uplynutí této doby rezervace si pořadatel vyhrazuje právo již neakceptovat smlouvu o zájezdu opožděně zaslanou prostřednictvím poštovních služeb, nebo elektronickou poštou.
- 2) Tato rezervační doba v délce 2 dnů neplatí pro zájezdy označené jako tzv. „Last Minute“.

#### V. Postoupení smlouvy

- 1) Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může ji zákazník v souladu s ustanovením § 2532 zákona č. 89/2012 Sb., (občanského zákoníku) smlouvu postoupit.
- 2) Změna v osobě zákazníka je vůči pořadateli účinná, doručí-li mu postupitel o tom včas oznámení spolu s prohlášením postupníka, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu (vízovou povinnost atp.). Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu. Kratší lhůtu lze ujednat, je-li smlouva uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu.
- 3) Postupitel a postupník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu a k úhradě nákladů, které pořadateli v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

#### VI. Cenové a platební podmínky

- 1) Cena zájezdu je cena sjednaná mezi pořadatelem a zákazníkem a je uvedena ve smlouvě o zájezdu. Cena zájezdu je rovněž uvedena v nabídkovém letáku nebo na webových stránkách pořadatele: [www.ck-zubaty.cz](http://www.ck-zubaty.cz).
- 2) Nedohodnou-li se strany jinak, má pořadatel právo na zaplacení ceny zájezdu před poskytnutím služeb.
- 3) Zákazník je povinen zaplatit zálohu ve výši 50% z celkové ceny zájezdu při podpisu smlouvy o zájezdu. Zbývající část souhrnné ceny zájezdu je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před započítáním zájezdu.
- 4) V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dní před započítáním zájezdu si pořadatel vyhrazuje právo na úhradu celé souhrnné ceny zájezdu zákazníkem při uzavření smlouvy o zájezdu.
- 5) Po uzavření smlouvy o zájezdu zákazník nemůže uplatnit slevu na zájezd, kterou pořadatel vyhlásí v době po uzavření smlouvy o zájezdu.
- 6) V ceně zájezdu není zahrnuto pojištění léčebných výloh v zahraničí.

#### VII. Navýšení ceny zájezdu a způsob výpočtu ceny zájezdu

- 1) Ceny zájezdu, uvedené v katalogu, jsou kalkulovány na základě kurzů měn a ceny paliv ke dni vydání nabídky. Tyto kurzy-ceny se mohou v průběhu času měnit. Pořadatel má právo v souladu s ustanovením § 2530 zákona č. 89/2012 Sb., (občanský zákoník) jednostranně zvýšit ceny zájezdů v případě, že dojde ke zvýšení ceny za dopravu, včetně cen pohonných hmot, plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo ke zvýšení směnného kurzu české koruny, použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, pokud k této změně dojde do jednadvacátého dne před zahájením zájezdu. Pro výpočet zvýšení ceny zájezdů jsou určující kurzy vyhlášené ČNB ke dni změny ceny zájezdu, nejpozději však kurz vyhlášený 21 den před zahájením zájezdu. Pro tento případ se stanovuje přesný výpočet zvýšení ceny tak, že zvýšení ceny zájezdu bude provedeno o částku odpovídající procentu navýšení.
- 2) Pořadatel je povinen oznámit písemnou formou zvýšení ceny zájezdu nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Pokud zákazník neodstoupí od cestovní smlouvy do 7 dnů od doručení písemného oznámení o zvýšení ceny zájezdu, považuje pořadatel oznámení za akceptované a zákazník respektuje zvýšení ceny zájezdu. Pokud zákazník neuhradí v době stanovené pořadatelem zvýšenou cenu zájezdu, má pořadatel právo od smlouvy odstoupit, tím není dotčeno právo pořadatele na náhradu škody.

#### VIII. Práva a povinnosti zákazníka

##### Zákazník má právo:

- a) na poskytnutí služeb, uvedených ve smlouvě o zájezdu,
- b) vyžádat si informace týkající se zájezdu uvedeného ve smlouvě o zájezdu,
- c) být seznámen se změnami, týkajícími se služeb poskytovaných pořadatelem,
- d) kdykoliv před zahájením zájezdu změnit, nebo zrušit smlouvu o zájezdu za předpokladu dodržení stornovacích podmínek a těchto všeobecných smluvních podmínek, a to vždy písemně,
- e) na reklamaci v případě vady poskytovaných služeb a požadovat odstranění vady přímo u delegáta pořadatele. Veškeré reklamace zákazník uplatňuje vždy ihned na místě nejpozději však do 3 měsíců po ukončení zájezdu přímo u pořadatele zájezdu.
- f) obdržet veškeré pokyny, týkající se zájezdu sjednaného ve smlouvě o zájezdu (potvrzení o zájezdu), které mu pořadatel předá zpravidla nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu.

##### Zákazník je povinen:

- a) poskytnout pořadateli pravdivé a úplné informace potřebné k uzavření smlouvy o zájezdu, vyřízení víz, pojištění a pod.,
  - b) předložit požadované doklady k ověření pravdivosti poskytnutých údajů,
  - c) poskytnout všem spolucestujícím osobám, za které smlouvu o zájezdu sjednává informace o těchto všeobecných smluvních podmínkách, o smlouvě o zájezdu, jakož i o všech údajích, týkajících se zájezdu, sjednaného ve smlouvě o zájezdu,
  - d) zaplatit dohodnutou cenu zájezdu uvedenou ve smlouvě o zájezdu řádně a včas,
  - e) oznámit pořadateli případné změny podstatné pro realizaci zájezdu bez odkladu, a to nejlépe písemně,
  - f) dodržovat časový harmonogram zájezdu,
  - g) dodržovat zákony a zejména celní, devizové a ostatní předpisy navštívené země,
  - h) dodržovat pokyny zástupce pořadatele v místě pobytu nebo během cesty,
  - ch) chovat se tak, aby neohrožoval ostatní účastníky zájezdu ani ostatní osoby,
  - i) uhradit případné vzniklé jíím zaviněné škody ihned v místě, kde tuto škodu způsobil.
- V případě nedodržení těchto bodů může být zákazník ze zájezdu vyloučen.

## IX. Práva a povinnosti pořadatele

Pořadatel má právo:

- a) na operativní změnu programu zájezdu ze závažných důvodů,
- b) zrušit zájezd, přesunout nebo upravit termín odjezdu či upravit cenu z důvodů, které nemůže jinak ovlivnit,
- c) odstoupit od smlouvy o zájezdu v případě, že zákazník neuhradí cenu zájezdu řádně a včas,
- d) při změně místa, termínu, jména cestujícího, prodloužení, nebo zkrácení doby pobytu ze strany zákazníka účtovat manipulační poplatek ve výši 300,- Kč/změna/os.,

CK je povinna:

- a) splnit veškeré složky zájezdu a dodržet úroveň dopravních prostředků, ubytování, stravování atd., popsanou v nabídce,
- b) oznámit zákazníkovi změny zájezdu,
- c) zaslat pokyny klientům ohledně odjezdu, a to nejpozději 3 dny před odjezdem.

Cestovní kancelář zásadně neručí za případné zpoždění z technických důvodů, nepříznivé počasí, přetížení komunikace, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci. V těchto případech nevzniká zákazníkovi nárok na odstoupení od cestovní smlouvy, slevu či jiné odškodnění.

## X. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, stornopoplatky

1) Zákazník má právo kdykoliv před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy o zájezdu. Zákazník je povinen toto odstoupení od smlouvy sdělit pořadateli písemnou formou. Přičemž platí, že toto odstoupení je vůči pořadateli účinné až ode dne, kdy pořadatel toto písemné odstoupení od smlouvy obdrží.

2) V případě odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu je zákazník povinen uhradit stornopoplatek ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu. Nejméně však za každou zúčastněnou osobu:

- 10% z ceny zájezdu uvedené ve smlouvě o zájezdu při odstoupení od smlouvy o zájezdu 41 a více dnů před zahájením zájezdu, nejméně však 750,- Kč za osobu,
- 30% z ceny zájezdu uvedené ve smlouvě o zájezdu při odstoupení od smlouvy o zájezdu mezi 40. – 30. dnem včetně,
- 40% z ceny zájezdu uvedené ve smlouvě o zájezdu při odstoupení od smlouvy o zájezdu mezi 29. – 20. dnem včetně,
- 70% z ceny zájezdu uvedené ve smlouvě o zájezdu při odstoupení od smlouvy o zájezdu mezi 19. – 10. dnem včetně,
- 80% z ceny zájezdu uvedené ve smlouvě o zájezdu při odstoupení od smlouvy o zájezdu mezi 9. – 5. dnem včetně,
- 100% z ceny zájezdu uvedené ve smlouvě o zájezdu při odstoupení od smlouvy o zájezdu v čase kratším než 4 dny včetně.

## XI. Reklamacce

1) V případě, že zákazník při zahájení pobytu nebo v jeho průběhu zjistí, že služba poskytovaná pořadatelem má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu – reklamaci.

2) Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci smlouvy o zájezdu objednal.

3) V případě, že se jedná o vadu odstranitelnou, je zákazník povinen ve smyslu §§ 2900 až 2903 zák. č. 89/2012 Sb., (občanský zákoník) tuto skutečnost oznámit ve vlastním zájmu ústně, nebo písemně, neprodleně po zjištění vady u průvodce cestovní kanceláře, delegáta tak, aby mohlo být zabráněno škodě.

4) V jiných případech může zákazník reklamaci uplatnit rovněž písemně, anebo sdělit ústně do protokolu, stvrzeného jeho podpisem. Tuto reklamaci rovněž může uplatnit u delegáta pořadatele, v případě, že tento není na místě k dispozici, tak u kontaktní osoby na hot-line pořadatele – cestovní kanceláře CK Zubatý (uvedené vždy v pokynech k odjezdu). V případě, že se jedná o vady, nedostatky ubytování, může se rovněž obrátit na pracovníky recepce ubytovacího zařízení nebo majitele ubytovací jednotky. Mnohé závady mohou být díky tomu odstraněny ihned po nahlášení výhrad ze strany zákazníka.

5) Po skončení zájezdu má zákazník právo uplatnit reklamaci, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu, jinak toto právo zákazníka zaniká.

6) Úroveň, jakož i ostatní náležitosti ubytování se vždy řídí právními předpisy země, kde se ubytování nachází. Označení kvality hotelů podle hvězdiček či jiných znaků je v různých zemích odlišné. Pořadatel zájezdu v žádném případě nijak neručí za autenticitu těchto označení.

## XII. Ujednání o zpracování osobních údajů

Pořadatel a zákazník uzavřeli smlouvu zájezdu či došlo k nezávazné rezervaci zákazníka na internetových stránkách pořadatele. V rámci těchto právních vztahů bude podnikatel zpracovávat osobní údaje zákazníka za následujícími účely:

Marketingové využití údajů

Pořadatel je na základě § 7 odst. 3 zákona o některých službách informační společnosti oprávněn používat elektronickou adresu a telefonní číslo zákazníka za účelem šíření obchodních sdělení týkajících se jeho vlastních produktů či služeb obdobných těm, které již zákazníkovi poskytl. Podle § 5 odst. 5 zákona č. 101/2000 Sb. je dále oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení a adresa za účelem nabízení obchodu a služeb. V obou případech platí, že je tak oprávněn činit až do písemného vyjádření nesouhlasu ze strany zákazníka.

Zákazník souhlasí se zpracováním svých dalších osobních údajů, které pořadatel v průběhu smluvního vztahu získá (např. nákupní zvyklosti zákazníka), za účelem adresného nabízení obchodu či služeb. Toto zpracování je dobrovolné a udělení či neudělení souhlasu s ním nemá žádný vliv na uzavření smlouvy. Souhlas se uděluje na dobu trvání smluvního vztahu, lze jej však kdykoliv odvolat.

Pořadatel osobní údaje zákazníka předá dalším subjektům jen tehdy, pokud jim bude svědčit zákonný důvod pro přístup k údajům (orgány činné v trestním řízení, jiné kontrolní orgány se zákonným zmocněním pro přístup k informacím), nebo pokud to bude nezbytné pro ochranu jeho práv (soud). Za příjemce je považován i zpracovatel osobních údajů.

Zákazník má jako subjekt údajů veškerá práva přiznaná zákonem č. 101/2000 Sb. a dalšími právními předpisy. Zákazník má především právo požádat pořadatele o informaci o zpracování svých osobních údajů ke všem výše uvedeným účelům (viz § 12 zákona č. 101/2000 Sb.). Podnikatel je povinen zákazníkovi bez zbytečného odkladu sdělit alespoň informace o účelu zpracování, osobních údajích či jejich kategoriích, které jsou zpracovávány, příjemcích či kategoriích příjemců, jimž byly osobní údaje zpřístupněny a informace o povaze automatizovaného zpracování, pokud jsou údaje využívány pro rozhodování o právech zákazníka. Zákazník, který se domnívá, že podnikatel zpracovává jeho osobní údaje v rozporu se zákonem, má podle § 21 zákona č. 101/2000 Sb. právo jej požádat o vysvětlení. Dále může správce vyzvat k odstranění protiprávního stavu, tzn. k blokování, opravě, doplnění nebo likvidaci osobních údajů apod.

## XIII. Pojištění

Pořadatel je ve smyslu ust. § 6 odst. 1) zákona č. 159/1999 Sb. řádně pojištěn pro případ úpadku, a to u pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Aktuální informace k tomuto pojištění lze nalézt na stránkách [www.ck-zubaty.cz](http://www.ck-zubaty.cz).

## XIV. Závěrečné ustanovení

1) Tyto všeobecné podmínky platí pro všechny zahraniční a tuzemské zájezdy organizované pořadatelem CK Zubatý, nebo jejím smluvním partnerem a zákazník uzavřením smlouvy o zájezdu vyjadřuje svůj bezpodmínečný souhlas s těmito všeobecnými podmínkami a v plném rozsahu je přijímá.

2) Eventuelní neplatnost jednotlivých ustanovení těchto všeobecných smluvních podmínek, nebo jednotlivých ustanovení smlouvy o zájezdu, nemá vliv na celkovou platnost těchto všeobecných smluvních podmínek a řádně uzavřené smlouvy o zájezdu.

3) Případné nároky na náhradu škody jsou omezeny mezinárodními smlouvami, které jsou součástí právního řádu ČR a jimiž je ČR vázána, jakož i závaznými právními předpisy EU.

4) Smluvní strany se dohodly na tom, že pro doručování písemností platí, že jsou doručeny 5. dnem ode dne odeslání. Pro doručování platí adresy uvedené v záhlaví smlouvy o zájezdu. Pokud dojde ke změně adresy zákazníka, je povinen tuto skutečnost neprodleně písemně oznámit pořadateli zájezdu.

5) Tyto všeobecné podmínky vstupují v platnost a účinnost 1.10.2018 a tímto dnem pozbývají platnosti předchozí všeobecné podmínky CK Zubatý.