

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRODEJE ZÁJEZDŮ CESTOVNÍ KANCELÁŘE FOR-LINE TOUR, s.r.o.

se sídlem Dominikánské náměstí 8, 602 00 Brno, IČO: 47903104, DIČ: CZ47903104, zapsáno v OR u krajského soudu v Brně, odd. C, vložka 9049  
(dále jen CK)

### I. Preambule

1. Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smluv o zájezdech (dále jen SOZ) uzavíraných se zákazníky CK, na základě kterých se zákazníci zúčastňují zájezdů či využívají služeb poskytovaných a pořádaných CK.
2. CK organizuje standardní zájezdy, uvedené v katalogu i zájezdy a cestovní služby na objednávku pro individuální zájemce i skupiny dle dohody (dále jen „zájezd“). Pro zákazníky s individuální dopravou zprostředkovává ubytování v hotelech, apartmánech a kempech včetně dalších služeb souvisejících s cestovním ruchem.

### II. Předmět podmínek

1. Předmětem těchto Všeobecných podmínek je úprava některých níže specifikovaných skutečností vyplývajících z SOZ uzavřené mezi CK jako pořadatelem zájezdu a zákazníkem jako účastníkem zájezdu.
2. Pokud jsou v SOZ uvedeny a CK akceptovány podmínky odlišné od obecné úpravy dané těmito Všeobecnými podmínkami, mají přednost údaje uvedené v SOZ.

### III. Uzavření smlouvy o zájezdu

1. SOZ pořádaném CK obsahuje dle §2527 a 2528 odst. 1 OZ zejména označení smluvních stran, vymezení zájezdu, zejména termín jeho zahájení a ukončení, uvedení všech poskytovaných služeb cestovního ruchu, které jsou zahrnuty do ceny zájezdu, místo a dobu jejich trvání, cenu zájezdu včetně časového rozvrhu plateb a výši jednotlivých záloh i o poplatcích, které nejsou zahrnuty do souhrnné ceny, označení způsobu, jakým má zákazník uplatnit své právo z porušení povinnosti pořadatele včetně údaje o lhůtě, ve které může své právo uplatnit a výši odstupného, které zákazník pořadateli uhradí v případech ustanovených občanským zákoníkem. Zákazník odpovídá za správnost všech jím vyplněných údajů uvedených v SOZ.
2. Smlouva o zájezdu nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami, účinnosti pak nabývá okamžikem úhrady zálohy na cenu zájezdu. Pro případ, že zákazník nezaplatí řádně a včas zálohu na cenu zájezdu, zaniká smlouva o zájezdu s účinky od počátku.
3. Za splnění závazků dalších přihlášených osob uvedených na SOZ odpovídá zákazník (objednavatel), se kterým je uzavírána SOZ.
4. Specifikace ubytování, jeho polohy, kategorie, stupně vybavenosti a hlavní charakteristické znaky, specifikace dopravy, tj. druh, charakteristika a kategorie dopravního prostředku a údaje o trase cesty a specifikace stravování, tj. jeho způsobu a rozsahu, jsou-li některé z těchto služeb součástí zájezdu, vyplývají z katalogu zájezdů CK nebo z ostatních nabídek zpracovaných CK, které má zákazník k

dispozici. Pokud tyto údaje uvedeny v katalogu či ostatních nabídkách CK nejsou, budou uvedeny přímo v SOZ mezi zákazníkem a CK.

5. Délka zájezdu je v katalogu CK vyjádřena počtem dní nebo nocí, když za začátek zájezdu se považuje okamžik zahájení první služby a za konec zájezdu ukončení poskytnutí služby. Do celkového počtu dní jsou tedy zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případech, kdy je se zahájení zájezdu a ukončení zájezdu uskutečňuje v pozdních či časných ranních hodinách.

### IV. Cena zájezdu

1. Cena zájezdu je stanovena v souladu s katalogem zájezdů vydávaným CK, webovou nabídkou či ostatními nabídkami CK. Souhrnná cena zájezdu uvedená v SOZ je konečná s výjimkou povinných poplatků třetím subjektům, které je zákazník povinen uhradit v místě pobytu v místní měně. Na tyto poplatky je zákazník vždy předem upozorněn.
2. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou pro každý zájezd přesně stanoveny katalogem CK či ostatními nabídkami vydanými CK, případně blíže specifikovány v SOZ.
3. Cena zájezdu je splatná zpravidla ve 2 splátkách, z nichž první zálohová splátka ve výši 30 % z celkové ceny zájezdu je splatná do 3 dnů po uzavření SOZ a druhá splátka tvořící doplatek ceny zájezdu je splatná nejpozději 6 týdnů před začátkem zájezdu.
4. Pokud dojde k uzavření SOZ v době kratší než 6 týdnů před zahájením zájezdu, je cena zájezdu splatná jednorázově do 2 dnů od uzavření SOZ, v případě uzavření SOZ méně než 4 dny před odjezdem, je cena zájezdu splatná do 24 hodin. Cena zájezdu však musí být vždy v plné výši uhrazena před zahájením zájezdu na účet CK.
5. Zákazník je povinen uhradit splátky ceny zájezdu CK. Úhradu provede sám (v hotovosti v provozovně CK, případně bezhotovostním převodem na účet CK, **ČSOB 127 244 707/ 0300**, nebo prostřednictvím autorizovaného obchodního zástupce CK, jehož prostřednictvím uzavřel SOZ). Za řádnou a včasnou úhradu splátek odpovídá vždy zákazník. V případě úhrady ceny zájezdu bezhotovostním převodem na účet se cena (resp. záloha nebo doplatek) považuje za uhrazenou dnem připsání na účet CK.
6. CK je oprávněna změnit způsob a termíny placení ceny zájezdu s tím, že tato změna bude uvedena v SOZ, případně oznámena zákazníkovi.
7. Není-li záloha, doplatek ceny zájezdu nebo při jednorázové úhradě cena zájezdu uhrazena ve stanovené lhůtě, je CK oprávněna od SOZ odstoupit. Zákazník je v takovém případě povinen uhradit odstupné (stornopoplatky) ve výši stanovené v čl. VIII. Před odstoupením od smlouvy může CK poskytnout zákazníkovi dodatečnou lhůtu k úhradě. Pokud CK nevyužije práva k odstoupení od smlouvy a není-li

cena zaplacená v plné výši ani před zahájením zájezdu, zavazuje se zákazník zaplatit CK 100% konečné ceny zájezdu včetně všech sjednaných fakultativních služeb, a to do 3 dnů od zahájení zájezdu. Tato částka bude automaticky započtena s již zaplacenými zálohami na cenu zájezdu, s čímž zákazník výslovně souhlasí.

8. Po uzavření smlouvy o zájezdu zákazník nemůže uplatnit slevu na zájezd, kterou CK vyhlásí v době po uzavření smlouvy o zájezdu.

#### V. Změna ceny zájezdu

1. Ceny zájezdů CK byly kalkulovány na základě kurzů paliva a měn k rozhodnému dni uvedenému v příslušném katalogu (srovnej. <http://www.kurzy.cz>) CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu uvedenou ve smlouvě o zájezdu za podmínek stanovených v tomto článku.

2. Cenu zájezdu lze zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení:

a) ceny za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, a/nebo  
b) daní, jakýchkoliv dodatečných obdobných peněžitých plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných podle smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, a/nebo

c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu, pokud je zároveň ujednan způsob výpočtu cenových úprav.

3. Způsob výpočtu zvýšení ceny zájezdu:

Ad 2 a) zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot CK je oprávněn při splnění podmínek dle § 2530 občanského zákoníku zvýšit cenu zájezdu, zvýší-li se cena dopravy včetně ceny pohonných hmot, takto:

1) Letecké nebo lodní zájezdy

Ceny zájezdu byly kalkulovány při ceně pohonných hmot – ropy typu Brent 62,61 USD/barel (srovnej: <http://www.kurzy.cz>). Pokud dojde ke zvýšení ceny PH- ropy nad 70 USD/barel, je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu pro každou osobu (včetně dětí) o příplatek, jehož výše bude vypočtena tak, že každé započaté procento nárůstu ceny nad úroveň 70 USD/barel bude vynásobeno:

- částkou 15,- Kč u leteckých zájezdů, kde doba letu v jednom směru nepřesáhne 3,5 hodiny (počítá se přímý let z místa odletu do místa/oblasti realizace zájezdu)
- částkou 25,- Kč u leteckých zájezdů, kde doba letu v jednom směru přesáhne 3,5 hodiny (počítá se přímý let z místa odletu do místa/oblasti realizace zájezdu)

Informace o délce letů do jednotlivých destinací je možné získat na pobočkách CK.

2) Autokarové zájezdy

Ceny zájezdu byly kalkulovány při ceně nafty 31,72 Kč/litr (srovnej. <http://www.kurzy.cz>). Pokud dojde ke zvýšení ceny nafty nad 32,- Kč/litr je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu za každou osobu včetně dětí o příplatek, jehož výše bude vypočtena tak, že za každou započatou 1,- zvýšení ceny nafty nad úroveň

30,- Kč bude klientovi vyúčtován příplatek ve výši 1 Kč za každých započatých 100 km ujetých v průběhu zájezdu.

Ad 2 b) Při zvýšení daní, jakýchkoli dodatečných obdobných peněžitých plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných podle smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu.

Ad 2c) Při zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu, je CK oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající procentní výši změny kurzu služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v katalogu, ceníku nebo v jiné formě nabídky zájezdů. Rozhodným měnovým kurzem je měnový kurz stanovovaný ČNB.

CK má právo před zahájením zájezdu, je-li k tomu nucena z jiných objektivních důvodů, než jsou uvedeny v předcházejícím odstavci tohoto článku, zejména v případě zvýšení cen služeb dodavatelů, upravit příslušným způsobem cenu zájezdu a vyhlásit nové ceníky. Takto upravené ceny zájezdů jsou platné ode dne vyhlášení úpravy cen a vztahují se na všechny zájezdy i jednotlivé služby, u nichž nebyla do tohoto dne zahájena jejich realizace, tj. nebyl uskutečněn odlet či odjezd.

4. Pro možnost zvýšení ceny zájezdu je rozhodující hranice osmi procent z celkové ceny zájezdu. Pořadatel může jednostranně zvýšit cenu zájezdu při dodržení výše stanovených podmínek a pokud zvýšení nečiní více než osm procent z celkové ceny zájezdu. Pokud zvýšení ceny zájezdu bude vyšší než osm procent z celkové ceny zájezdu, je pořadatel povinen zvýšení ceny oznámit zákazníkovi, který jej přijme nebo od SOZ odstoupí ve lhůtě určené ve SOZ.

5. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu.

#### VI. Práva a povinnosti zákazníka

Zákazník je oprávněn:

- a) požadovat poskytnutí všech služeb stanovených taxativně pro každý zájezd,
- b) reklamovat případné vady poskytnutých služeb,
- c) být seznámen se všemi případnými změnami v termínu, programu, rozsahu a kvalitě služeb a ceně zájezdu.

1. Po uzavření smlouvy o zájezdu lze na žádost zákazníka provést změnu osoby zákazníka, je-li to objektivně možné (zejm. z časových důvodů a podmínek na straně dalších poskytovatelů služeb). Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou SOZ. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu. V tomto případě se zákazník zavazuje zaplatit manipulační poplatek ve výši 200,- Kč/osoba.

2. Zákazník má právo požádat CK o dílčí změnu objednaných fakultativních služeb již uvedených v SOZ (typ skipasu, změna plážových služeb apod.) za jiné služby. V případě, že tato změna bude možná a bude provedena, zavazuje se zákazník zaplatit manipulační poplatek ve výši 200,- Kč/osoba.

3. Zákazník je povinen:

a) uhradit sjednanou cenu zájezdu a dalších fakultativních služeb podle výše uvedených podmínek,  
b) nastoupit ve stanoveném čase na zájezd, resp. se dostavit na stanovené místo odjezdů ve stanoveném čase,

c) zajistit si platný cestovní doklad, popřípadě příslušná vstupní víza,

d) dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje; veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese zákazník, zákazník byl při uzavírání smlouvy o zájezdu informován o pasových, vízových a zdravotních formalitách, které jsou nutné pro cestu a pobyt, a o obvyklých cenách a lhůtách na jejich vyřízení,

e) řídit se pokyny pro účastníky zájezdu a pokyny průvodce, delegáta nebo jiné osoby pověřené CK odpovědností za zájezd,

f) vzniklé závady bezodkladně oznámit příslušnému místnímu delegátovi, průvodci, zastoupení cestovní kanceláře či jiné osobě pověřené CK odpovědností za zájezd, nebo pokud nelze výše zmíněným způsobem, po návratu ze zájezdu nejlépe písemně přímo CK,

g) dodržovat podmínky pro ubytování, stravování, dopravu a další služby stanovené poskytovateli těchto služeb,

h) dodržovat další povinnosti, stanovené mu právními předpisy,

ch) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilých osob a souhlas zákonných zástupců u osob mladších 15 let s doprovodem třetí osobou, odborně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,

i) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit.

4. V případě reklamace kontaktuje zákazník vždy nejdříve zástupce CK v místě konání zájezdu a provede písemnou reklamaci.

5. Zákazník, který bez zavinění CK nevyčerpá všechny smlouvené služby, nemá právo na jejich náhradu.

### **VII. Práva a povinnosti CK**

1. CK je oprávněna z objektivních důvodů změnit před zahájením zájezdu podmínky SOZ a navrhnout změnu SOZ zákazníkovi. CK není povinna sdělit důvody změny podmínek, vyjma důvodů pro zvýšení ceny zájezdu postupem dle čl. V. těchto podmínek. Pokud však navrhovaná změna SOZ vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li CK změnu SOZ, má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou SOZ souhlasit nebo zda od SOZ odstoupí (bez uplatnění stornopoplatků). Pokud zákazník ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu SOZ neoznámí CK, že návrh nepřijímá a že od SOZ odstoupuje, má se za to, že s její změnou souhlasí.

Právo odstoupit od SOZ neplatí v případě, že předmětem změny je výhradně změna ceny zájezdu dle čl. V. těchto podmínek.

2. Za změnu smluvních podmínek se nepovažuje zejména:

a) změny, které nemají za následek změnu destinace zájezdu, kategorie ubytování, stravování, způsobu dopravy apod., (např. hodina a místo odjezdu).

b) změna programu zájezdu spočívající v nahrazení programu původního programem náhradním vyvolaná nepředvídatelnými okolnostmi.

3. Pokud byla realizace zájezdu podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků, je CK oprávněna v případě nedosažení minimálního počtu zákazníků zájezd zrušit. O tom je povinna zákazníka informovat alespoň 3 dny před plánovaným termínem zahájení zájezdu a neprodleně vrátit zákazníkovi všechny předmětné úhrady. Pokud se zájezd z tohoto důvodu neuskuteční, má zákazník přednost při zařazení na volné místo v zájezdu obdobném. Fakultativní výlet se může pro nedostatek zákazníků zrušit též v průběhu pobytu na zájezdu.

4. CK je povinna zajistit plnění všech služeb obsažených v ceně zájezdu; pokud nebude schopna zajistit plnění všech dohodnutých služeb, provede bezplatně vhodná alternativní opatření, a tam, kde se sníží kvalita nebo rozsah služeb, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně objednané a uskutečněné služby.

5. CK se zavazuje v případě oprávněných stížností ze strany zákazníka v průběhu zájezdu prostřednictvím místního delegáta CK nebo další osoby pověřené CK odpovědností za zájezd vynaložit veškeré úsilí k okamžitému odstranění nedostatků nebo k zajištění odpovídajících náhradních řešení.

6. Předpokladem umožnění nápravy je, že zákazník uplatní své výhrady. Reklamaci nelze uznat v případech, kdy vytýkané nedostatky nejsou zaviněny CK či jiným dodavatelem služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a zároveň:

a) nedostatky jsou zaviněny nebo vyplývají z jednání zákazníka, a/nebo

b) neplnění nebo nedostatečné plnění je způsobeno třetí stranou, která nemá vztah k zajišťování dohodnutých služeb, a/nebo

c) nedostatky či změny jsou důsledkem nepředvídatelných zásahů vyšší moci - za vyšší moc se považují okolnosti, které vznikly v důsledku nepředvídatelných a neodvratitelných skutečností mimořádné povahy, které znemožňují řádné poskytnutí původně sjednaných služeb. Okolnosti vyšší moci - např. extrémní klimatické jevy, karanténa, válečný konflikt apod. vylučují povinnost CK plnit jakékoli nároky zákazníků vyplývající z nastalých nedostatků a změn, uvedených v tomto odstavci.

7. Došlo-li ke změnám letových a jízdních řádů, typu a trasy dopravního prostředku, jež nejsou zásadního charakteru, neodpovídá CK za škody, které mohou zákazníkům vzniknout v důsledku takových změn.

### **VIII. Odstoupení od smlouvy o zájezdu**

1. CK je oprávněna od SOZ odstoupit jen v případech výslovně uvedených v SOZ, těchto podmínkách nebo obecně závazných právních předpisech.

2. CK je oprávněna odstoupit zejména z důvodu porušení stanovené povinnosti ze strany zákazníka. V případě, že zákazník před zahájením zájezdu poruší svou povinnost a CK z tohoto důvodu odstoupí od SOZ, zavazuje se zákazník zaplatit odstupné (stornopoplatek) ve výši 100 % celkové ceny zájezdu. V případě odstoupení CK od SOZ z důvodů porušení povinnosti zákazníka po zahájení zájezdu doručí zákazníkovi toto odstoupení (oznámení o vyloučení ze zájezdu) místní delegát CK nebo další osoba pověřená CK odpovědností za zájezd. Doručením zákazníkovi zaniká povinnost CK poskytovat zákazníkovi jakékoli služby dle SOZ. Zákazníkovi v takovém případě nevzniká nárok na vrácení části ceny služeb, které nebyly čerpány, a zákazník je povinen uhradit CK náklady vzniklé v souvislosti s jeho dopravou zpět namísto odjezdu a případnou vzniklou škodu.

3. Zákazník je kromě případů uvedených těmito podmínkami a obecně závaznými právními předpisy oprávněn od SOZ písemně odstoupit kdykoli před zahájením zájezdu bez udání důvodu. Písemné oznámení o odstoupení doručí zákazník CK případně smluvnímu prodejci, u kterého zájezd zakoupil. V oznámení zákazník musí uvést jméno, příjmení, adresu, číslo zájezdu/rezervace. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné oznámení o odstoupení od smlouvy (storno) doručeno CK. Zákazník bere na vědomí, že jeho odstoupením od smlouvy vzniká CK újma spočívající v nutnosti vynaložení nákladů na zajištění dalšího zákazníka a v případě, že se nepodaří náhradního zákazníka zajistit, újma sestávající z náhrady za nevyužití sjednaných služeb smluvním partnerům CK a přiměřeného ušlého zisku. Jako náhradu újmy způsobené tímto jednáním zákazníka proto sjednávají strany smluvní odstupné (stornopoplatky), které se zákazník v případě svého odstoupení od smlouvy zavazuje ve prospěch CK zaplatit. Pro stanovení výše stornopoplatků je rozhodující datum doručení písemného oznámení o odstoupení od SOZ společnosti CK.

4. Stornopoplatky podle odstavce 3 činí:

a) 15 % - min. 500 Kč/os. z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde více než 60 dní před prvním dnem zájezdu,

b) 35 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 59. a 40. dnem před prvním dnem zájezdu,

c) 50 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 39. a 20. dnem před prvním dnem zájezdu,

d) 75 % z celkové ceny zájezdu pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 19. a 10. dnem před prvním dnem zájezdu,

e) 90 % z celkové ceny zájezdu pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 9. dnem a před prvním dnem zájezdu.

5. V případě částečného stornování z ubytovací jednotky je zákazník povinen uhradit skutečné náklady

spojené s takovýmto částečným stornováním. V tomto případě se skutečné náklady mohou lišit od stornopoplatků uvedených v bodě 4 tohoto článku.

6. Stornopoplatky za dopravu činí v případě odstoupení od SOZ ze strany zákazníka v době kratší 30 dnů před zahájením zájezdu, bez ohledu na důvod odstoupení, 100 % z ceny předmětné dopravy.

7. Veškeré stornopoplatky jsou splatné ihned a budou automaticky započteny s již zaplacenými zálohami na cenu zájezdu, s čímž zákazník výslovně souhlasí.

#### **IX. Cestovní pojištění**

1. V cenách všech zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. CK či jeho obchodní prodejci (autorizovaní obchodní zástupci) však mohou sjednávat jako zprostředkovatelé na základě rámcové pojistné smlouvy pro zákazníka cestovní pojištění s pojišťovnou UNIQA pojišťovna, a.s. Zákazník může uzavřít i pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od smlouvy o zájezdu. CK zákazníky zájezdu informuje o pojištění a v případě zájmu pojištění zákazníkovi zprostředkuje. Pojistná smlouva vzniká mezi zákazníkem a pojišťovnou. Vzniklé případné pojistné události a další nároky z pojistných smluv řeší zákazník, který podepsal smlouvu, přímo s pojišťovnou, jakožto smluvním partnerem.

Pojištěním je osoba, která uzavírá smlouvu o zájezdu, pojištěnými jsou osoby účastníci se zájezdu, resp. osoby uvedené jmenovitě či odkazem v části týkající se pojištění. Doba trvání pojištění odpovídá délce zájezdu. Podrobnosti o rozsahu pojištění, o pojistné události, pojistných nebezpečích, pojistném plnění, způsobech zániku pojištění, výlukách a postupech při škodné události jsou uvedeny v pojistných podmínkách sjednaného pojištění (produktové varianty). V případě, že zákazník sjednal cestovní pojištění, bere na vědomí, že úhradou ceny zájezdu a pojistného je uhrazeno též pojistné na zrušení cesty (stornopoplatků), pokud zákazníkem sjednaná produktová varianta toto pojištění obsahuje. Zákazník podpisem SOZ rovněž potvrzuje, že je oprávněn sjednat pojištění i pro další osoby (pojištěné) a že mu byly předány předsmluvní informace o cestovním pojištění a pojistné podmínky. CK je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. a u pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Podrobnosti o platném pojištění uvádíme aktuálně na internetu, informace je rovněž k dispozici ve všech provozovnách CK a u autorizovaných prodejců CK. Zákazník rovněž v souladu se zákonem obdrží doklad o pojištění současně se smlouvou o zájezdu.

#### **X. Ochrana osobních údajů**

1. CK zpracovává osobní údaje zákazníků v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, přičemž tyto osobní údaje jsou bezpečně zpracovány v databázi CK.

2. Zákazník uzavřením SOZ bere na vědomí, že sděluje CK osobní údaje v rozsahu uvedeném v SOZ pro účely poskytování služeb CK, vyplývajících z uzavřené SOZ a

služeb s tím souvisejících (zejména zajištění ubytování, dopravy, zprostředkování pojištění atd.) a tyto osobní údaje budou zpracovávány ze strany CK a mohou být zpřístupněny poskytovatelům služeb, vyplývajících ze smlouvy o zájezdu, případně ze smlouvy o pojištění, a jimi zpracovány, s čímž zákazník podpisem SOZ souhlasí. Poskytnutí těchto osobních údajů je nutné pro uzavření SOZ a pro její plnění, případně pro uzavření smlouvy o pojištění a její plnění. V případě odmítnutí poskytnout tyto osobní údaje nemůže být uzavřena ani plněna SOZ, ani smlouva o pojištění.

3. Svým podpisem na SOZ dává zákazník v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., CK, jakožto správci, souhlas ke shromažďování, uchovávání a zpracování jeho osobních a citlivých údajů v rozsahu této smlouvy, tj. jména, příjmení, telefonního čísla, adresy a emailu, a to pro účely poskytování služeb a produktů CK, pro marketingové a obchodní účely CK a jejich obchodních partnerů, případně jinému obdobnému správci, tak výrobků a služeb třetích stran, a to jak pro zaslání nabídek na poskytování služeb a produktů CK poštou, tak emailem. Tento souhlas uděluje CK na dobu neurčitou, a to až do písemného odvolání tohoto souhlasu. Dále potvrzuje, že byl CK, informován o všech právech vyplývajících ze zákona č. 101/2000 Sb., a zejména si je vědom svých práv podle §12 a 21 tohoto zákona, tj. poskytnutí údajů je dobrovolné, svůj souhlas může bezplatně kdykoliv na adrese CK odvolat, má právo přístupu k osobním a citlivým údajům, právo na opravu těchto údajů a blokování nesprávných údajů, jejich likvidaci, atd. V případě pochybností o dodržování práv se zákazník může kdykoliv obrátit na CK nebo přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů.

#### **XI. Reklama**

1. Zákazník je povinen uplatnit reklamací včas bez zbytečného odkladu poté, co se o výskytu takové vady dozví, nejlépe již přímo v místě poskytované služby u delegáta CK nebo jiného CK pověřeného zástupce, aby mohla být zjednána náprava. Uplatnění reklamacie může zákazník provést v písemné formě s uvedením data, předmětu reklamacie a požadovaného způsobu vyřízení reklamacie. Delegát nebo jiný CK pověřený zástupce je povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamacie. CK upozorňuje, že dle § 2540 OZ nevytkne-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže CK namítne, že zákazník neuplatnil své právo ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu.

2. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamacie. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti delegáta či jiného CK pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům /poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

3. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK (vyšší moc) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené

služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny ani na slevu z ceny.

#### **XII. Závěrečná ustanovení**

1. Veškeré informace a údaje obsažené v katalogích a ostatních nabídkách vydaných CK o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době jejich přípravy. CK je oprávněna tyto podmínky v případě změny rozhodujících skutečností jednostranně upravit.

2. CK si vyhrazuje právo na tiskové chyby v katalogu či ostatních vydaných nabídkách v tiskové či internetové podobě. Nabídka kapacit a služeb platí do jejich vyprodání.

3. Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by ze SOZ vznikly, i tato smlouva sama, se řídí právem ČR.

4. V souladu s ust. § 14 zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, CK informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s CK prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00.

5. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 10. 2019.  
Cestovní kancelář FOR-LINE tour, s.r.o.