



SPORTOVNÍ CESTOVNÍ KANCELÁŘ

**SMLOUVA O ZÁJEZDU - POTVRZENÍ O ZÁJEZDU**

uzavřená ve smyslu zákona 89/2012 Sb., občanský zákoník a z. č. 159/1999 Sb., v platném znění mezi pořadatelem CK TRIP s.r.o. se sídlem Jana Zajíce 160/34, 170 00 Praha 7  
 IČO: 284 45759, bankovní spojení: ČSOB Jablonec n.N., č.ú.: 223123542/0300  
 KONTAKTY: CENTRÁLA CK TRIP: Pražská 17, 466 01 Jablonec nad Nisou  
 tel.: 483 312 276, 483 314 298, fax: 483 329 218, e-mail: ck-trip@ck-trip.cz, www.ck-trip.cz  
 POBOČKY: Praha: Bořivojova 23, 130 00 Praha 3, tel. + fax: 222 521 623, e-mail: praha@ck-trip.cz  
 a níže uvedeným zákazníkem/objednavatelem

zastoupená  
obchodním zástupcem/  
zprostředkovatelem

**VYMEZENÍ ZÁJEZDU - PŘEDMĚT SMLOUVY**

Název zájezdu:	Kód zájezdu=spec. symbol:
Číslo rezervace=var. symbol:	Termín:

**ZÁKAZNÍK - OBJEDNAVATEL**

1 Příjmení a jméno:	Datum narození:
Adresa (vč. PSČ):	
Telefon (domů/zaměstnání/mobil):	E-mail:
Nástupní místo:	Pokyny poslat: * <b>E-mail x Pošta</b>
	Objednávám pojištění: * <b>ANO x NE</b>

**ZÁKAZNÍK uzavírá tuto cestovní smlouvu podle zákona 159/1999 Sb. ve prospěch následujících osob:**

2 Příjmení a jméno:	Datum narození:
Adresa (vč. PSČ):	
Telefon (domů/zaměstnání/mobil):	E-mail:
Nástupní místo:	Pokyny poslat: * <b>E-mail x Pošta</b>
	Objednávám pojištění: * <b>ANO x NE</b>

3 Příjmení a jméno:	Datum narození:
Adresa (vč. PSČ):	
Telefon (domů/zaměstnání/mobil):	E-mail:
Nástupní místo:	Pokyny poslat: * <b>E-mail x Pošta</b>
	Objednávám pojištění: * <b>ANO x NE</b>

4 Příjmení a jméno:	Datum narození:
Adresa (vč. PSČ):	
Telefon (domů/zaměstnání/mobil):	E-mail:
Nástupní místo:	Pokyny poslat: * <b>E-mail x Pošta</b>
	Objednávám pojištění: * <b>ANO x NE</b>

**CENA ZÁJEZDU**

1	Základní cena Kč	Uplatněné slevy		Příplatky		Cena za osobu celkem Kč
		druh slevy	Kč	druh	Kč	
2						
3						
4						

**CENA CELKEM:** \_\_\_\_\_ **Kč****ČASOVÝ ROZVRH PLATEB**

Výše zálohy Kč:	Termín:	Forma úhrady:	JINÉ Rezervace do:
Výše doplatku Kč:	Termín:	Forma úhrady:	Cena pojištění Packet Trip / osoba:

**Bankovní spojení: 223123542/0300** Variabilní symbol=číslo rezervace, specifický symbol=kód zájezdu. **POZOR! Pečlivě uvádějte!**

**PROHLÁŠENÍ ZÁKAZNÍKA:** Prohlašuji a stvrzuji svým podpisem, že jsem byl před podpisem této smlouvy obeznán se standardizovaným formulářem Základní práva zákazníka podle zákona č. 159/1999 Sb. a zákona č. 89/2012 Sb.; Informace k zájezdu podle § 1b odst. 1 písm. a) nebo písm. b) bodů 1 až 4 zákona; s informací o způsobu právní ochrany zákazníka (v elektronické podobě na www.ck-trip.cz či v tištěné podobě v provozovně CK), dále jsem byl obeznán s předmluvními informacemi (hlavními náležitostmi služeb) ve smyslu zákona 159/99 Sb., přičemž za tyto jsou považovány údaje v tištěném či elektronickém katalogu a po uzavření smlouvy o zájezdu se stávají její nedílnou součástí. Prohlašuji a stvrzuji svým podpisem, že já i mnou přihlášené osoby souhlasí s Všeobecnými smluvními podmínkami pro účast na zájezdech CK TRIP s.r.o., které jsou nedílnou součástí této smlouvy.

Souhlasím s tím, aby v příštích obdobích byl na mou poštovní či elektronickou adresu a adresu osob ve smlouvě uvedených zaslán katalog, event. další písemnosti CK TRIP s.r.o. Tento souhlas uděluji dle z.č. 480/2004 Sb. v platném znění. Nejsem si vědom žádných omezení a překážek, které by ohrozily můj zdravotní stav či bezpečnost během zájezdu, na který se přihlašuji. V případě, že poskytnu pořadatel fotografie, souhlasím s jejich použitím pro propagační účely zájezdů CK TRIP. Zájezdu se zúčastním na vlastní nebezpečí.

**Smlouva o zájezdu / potvrzení o zájezdu nabývá platnosti a účinnosti podpisem obou smluvních stran a úhradou platby zákazníkem.**

Poznámky:

Datum uzavření Smlouvy o zájezdu / potvrzení zájezdu:	Podpis zákazníka:	Podpis a razítko prodejce:
---	-------------------	----------------------------

\* **hodící se zakroužkujte. V případě nevyplnění či chybného vyplnění položky pojištění nebude zákazník pojištěn.**

# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO ÚČAST NA JÁZEDZECH CK TRIP s.r.o.

(dále jen „CK“) dle z.č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“) a z.č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu ve znění pozdějších předpisů (dále jen „o cestovním ruchu“) Tyto všeobecné smluvní podmínky (dále jen „VSP“) jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu/potvrzení o zájezdu nebo objednávkou služeb, která upravuje vztah mezi zákazníkem a cestovní kancelář.

## PŘEDSMLUVNÍ INFORMACE

Údaje v tištěném či elektronickém katalogu slouží jako předmluvní informace (hlavní náležitosti služeb) ve smyslu zákona 159/99 Sb. a po uzavření smlouvy o zájezdu se stávají její nedílnou součástí.

### 1. PŘEDMĚT SMLOUVY A VYMEZENÍ ZÁJEZDU

**1.1.** Smlouvou o zájezdu/potvrzení o zájezdu (dále jen „SOZ“, resp. „smlouva“) se CK zavazuje obstarat pro zákazníka předem připravený soubor služeb cestovního ruchu (zájezd) a zákazník se zavazuje zaplatit souhrnnou cenu. Předmětem SOZ je zájezd CK specifikovaný v SOZ, uvedený v katalogu CK, a upřesněný v předmluvních informacích a podrobných pokynech k zájezdu dle § 2529 OZ, nebo jiná služba cestovního ruchu sjednané individuálně.

**1.2.** Vymezení zájezdu v katalogu obsahuje termin (datum odjezdu a návratu) a program zájezdu, služby poskytnuté během zájezdu a předběžnou cenu zájezdu. V katalogu jsou rovněž vymezeny fakultativní služby a jejich ceny.

### 2. UZAVŘENÍ SOZ A POVINNOSTI CK

**2.1.** SOZ může být uzavřena přímo s CK nebo prostřednictvím obchodního zástupce, který jedná na základě a v mezích uzavřené obchodní smlouvy a udělené plné moci. SOZ se uzavírá především písemně, podepisuje ve dvou výtocích, po jednom pro každou ze smluvních stran. SOZ nabývá platnosti a účinnosti podpisem obou smluvních stran a zaplacením zálohy nebo ceny zájezdu; CK podpisem SOZ stvrzuje zařazení zákazníka do zájezdu. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě SOZ, která obsahuje všechny zákonom stanovené náležitosti pro písemné „Potvrzení o zájezdu“. CK vydá zákazníkovi při uzavření SOZ Potvrzení o zájezdu v textové podobě. Je-li smlouva vyhotovena v písemné formě, nahradí její stejnopis písemné „Potvrzení o zájezdu“. SOZ je uzavřena teprve v okamžiku, kdy CK potvrdí zákazníkovi jeho objednávku zájezdu. Informace o zájezdech uvedených v katalogu nebo v jiných nabídkových materiálech cestovní kanceláře nejsou závaznou nabídkou na uzavření smlouvy.

**2.2.** Zákazník podpisem SOZ stvrzuje, že se seznámil a souhlasí se všemi ustanoveními smlouvy a těchto VSP, a to i ve prospěch dalších osob uvedených v SOZ, pro které SOZ sjednává. Podpisem SOZ zákazník rovněž stvrzuje, že se seznámil se všemi informacemi a katalogovým zněním popisu zájezdu a převzal doklad o pojištění CK proti úpadku, že byl poučen o pasových a vízových požadavcích a cestu, o hlúhátch pro jejich vyřízení a o požadovaných zdravotních dokladech, a také se seznámil se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti CK. Nedílnou součástí SOZ jsou i tyto VSP.

**2.3.** Zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu v termínu stanoveném v SOZ. Nároky na slevy uplatňuje zákazník sám při sjednávání SOZ. Slevy nelze uplatnit dodatečně.

**2.4.** Pokud zákazník uzavírá SOZ ve prospěch dalších zákazníků, stvrzuje svým podpisem, že má od těchto zákazníků souhlas uzavřít tuto SOZ a přebírá odpovědnost za jejich závazky vůči CK (včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací) a za předání jejich osobních dat při uzavírání SOZ (především jméno, datum narození, adresu, event. číslo pasu) nutných pro evidenci těchto osob v CK a pro zařazení do zájezdu.

**2.5.** Platným dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je podepsaná SOZ a doklad o zaplacení celkové ceny zájezdu.

**2.6.** Informace o zájezdu budou upřesněny v souladu s ust. § 2529 OZ v „Dalších důležitých údajích k zájezdu“ („Informace k zájezdu“), které je CK povinna poskytnout zákazníkovi nejpozději sedm dní před zahájením zájezdu způsobem sjednaným v SOZ. V případě uzavření SOZ v době kratší než sedm dní před odjezdem zájezdu, je CK povinna předat tyto informace již při uzavření SOZ.

**2.7.** Zákazník se zavazuje respektovat pokyny a doporučení uvedená ve všech informacích k zájezdu, především požadavky na vybavení. CK má právo vyloučit z účasti na programu zájezdníka, zejména s ohledem na bezpečnost, pokud jeho vybavení a fyzická způsobilost (včetně vlivu alkoholu a drog) neodpovídají požadavkům na zájezd. Případné škody, které by zákazníkovi v důsledku toho vznikly, jdou k jeho tíži.

### 3. CENA ZÁJEZDU A PLATBY

**3.1.** V SOZ se uvádí celková cena zájezdu včetně daní nebo poplatků, jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých dalších případných nákladů, které mohou ještě zákazníkovi vzniknout. Nelze-li tyto vyčíslit, uvede se jejich druh. Celková cena zahrnuje: služby, které jsou v zájezdu uvedeny ve smlouvě, povinné pojištění CK pro případ úpadku CK a DPH. Do ceny zájezdu mohou být zahrnuti i další doplňkové služby.

**3.2.** Cena nezahrnuje nepovinné náklady, např. poplatky za vstupy do památkových objektů, lanovky, cestovní pojištění (pokud není uvedeno jinak) aj.

**3.3.** Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu dle rozvrhu plateb v SOZ: a) **Záloha** činí 50 % z celkové ceny zájezdu a musí být uhrazena při podpisu, resp. uzavření SOZ; současně musí zákazník uhradit pojištění PACKET TRIP, pokud je objednan.

**3.4.** Doplatek musí být uhrazen nejpozději 40 dnů před odjezdem zájezdu, přičemž za den splnění této povinnosti se považuje den přípisem doplatku na účet CK. V případě neuhrzení doplatku má CK právo odstoupit od SOZ pro porušení povinnosti zákazníkem. CK má právo na stornopoplatek dle SOZ.

**3.5.** V případě uzavření SOZ ve lhůtách kratší než 40 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit souhrnnou cenu zájezdu při podpisu, resp. uzavření SOZ.

**3.6.** Cenu může zákazník uhradit přímo CK v hotovosti, bankovním převodem či složenkou nebo o obchodního zástupce, který má s CK uzavřenou platnou smlouvu o obchodním zastoupení.

**3.7.** V případě přihlášení jednotlivců na zájezd, hráč zákazník připlátek za neobsazené lůžko s výjimkou, kdy CK ubytuje po předchozím souhlasu zákazníka jiného spolucestujícího.

### 4. ZMĚNA PODMÍNEK SOZ A SJEDNANÝCH SLUŽEB

**4.1.** CK si vyhrazuje právo změnit závazek ze SOZ, jde-li o nepodstatnou změnu a oznámí-li zákazníkovi v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem údaje o změně. Je-li CK nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky SOZ, může navrhnout zákazníkovi její změnu. Pokud navrhovaná změna vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návahu nová cena uvedena. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než 5 (pět) dnů a musí skončit před zahájením zájezdu; pokud zákazník v určené odložené lhůtě na změnu SOZ písemně neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. CK oznámí zákazníkovi společně s předložením návrhu na změnu závazku jinými, srozumitelnými, zřetelnými způsobem a bez zbytečného odkladu v textové podobě dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, lhůtu, v níž může zákazník odstoupit, důsledky pokud včas neodstoupí, údaje o případném náhradním zájezdu. Pokud zákazník tuto nabídku přijme, tak se platby uskutečňují na základě původní SOZ započítávají na platby dle nové SOZ, jinak CK vrátí zákazníkovi platby jim uhrazené bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů.

**4.2.** Pokud CK poruší své povinnosti vyplývající z uzavřené SOZ, má zákazník právo na odstoupení od smlouvy a na vrácení již uhrazené ceny.

**4.3.** Zákazníkovi vzniká nárok na úhradu nebo slevu z ceny zájezdu, dojde-li k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby. Zákazníkovi vzniká nárok na úhradu nebo slevu z ceny zájezdu (pokud není dohodnuto jinak), dojde-li k okolnostem, jeichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK. Případné zvýšené náklady vzniklé v průběhu zájezdu z důvodu

neodvratitelných událostí hradí zákazník. V případě ukončení zájezdu z důvodu neodvratitelných událostí se účastníkovi vrací úhrada za nerealizované výdaje.

**4.4.** V případě změny objednávky ze strany zákazníka (zrušení nebo doobjednání dodatků) a fakultativních služeb, změna místa odjezdu, vyslání náhradníka apod.) v době kratší než 80 dní před zahájením zájezdu je CK oprávněna účtovat manipulační poplatek 300 Kč za každou takto požadovanou změnu.

Poplatek zákazník na změnu zájezdu (jiný termín, jiný typ zájezdu) se považuje za zrušení účasti na zájezdu, nedohodnou-li se strany jinak.

**4.5.** Očníle-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnášlivé nebo v situaci podle § 2539 odst. 2 OZ, poslyme mu CK neproděněně pomocí zejména tím, že mu, sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzultací pomocí, je nápomocen se zprostředkováním komunikace na dálku a pomůže najít náhradní cestovní řešení. Zavřin-li si zákazník nesnáše sám, může CK za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

**4.6.** V případě vyšší moci (zejména živelní pohromy, vypuknutí nepokojů, vážného onemocnění nebo úrazu či úmrtí účastníka či vedoucího zájezdu a v dalších mimořádných případech) může CK v nezbytném rozsahu změnit program, trasu a další sjednané služby, které zahrnuje uzavřená SOZ. Vedoucí zájezdu má právo na nutné úpravy programu během zájezdu v závislosti na objektivních podmínkách, především vzhledem k zajištění bezpečnosti účastníků. Změna pořadí navštívěných míst či změna dne navštívěni oproti textu v katalogu či v pokynech na cestu se nepovažuje za změnu programu.

**4.7.** CK má právo v průběhu zájezdu na ukončení zájezdu v důsledku neodvratitelných událostí, které nemohla zabránit, kdykoli v průběhu zájezdu. Neodvratitelnou událostí je míněna např. občanská válka, válka mezi státy, revoluce, lidové hnutí, vzburěnění, stávky, úřední zákaz, přátrství, civilní a vojenské nehody, vylíčený stav, epidemie, nepříznivé povětrnostní podmínky a klimatické překážky, živelné pohromy, dopravní kolapsy apod.

### 5. PORUŠENÍ SOZ V PRŮBĚHU ZÁJEZDU

**5.1.** Jestliže po zahájení zájezdu CK neposlytne zákazníkovi řádné a včas služby cestovního ruchu (nebo jejich podstatnou část), nebo zjistí, že k této situaci dojde, je CK bez zbytečného odkladu povinna provést taková opatření, aby zájezd mohl pokračovat. Nelze-li to dosáhnout jinak než poskytnutím služeb nižší kvality, je CK povinna poskytnout zákazníkovi přiměřenou slevu ceny. Zákazník může navrhované řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo v SOZ sjednáno nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.

### 6. VYSLÁNÍ NÁHRADNÍKA-POSTOUPENÍ SOZ

**6.1.** Alespoň sedm dní před zahájením zájezdu může zákazník v textové podobě oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedeném. Dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou SOZ, a že splní podmínky zájezdu.

**6.2.** Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu manipulačního poplatku dle SOZ, popřípadě dalších nákladů spojených s touto změnou.

### 7. ZRUŠENÍ ZÁJEZDU

**7.1.** Realizace zájezdu z katalogu CK je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků (25 osob).

**7.2.** CK je povinna informovat písemně zákazníka o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících až za šest dní, čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny, nebo mu v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámil zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. V tomto případě CK vrací zákazníkům veškeré uhrazené platby za zájezd, vzniklá mu však vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

### 8. Odstoupení od SOZ

**8.1.** CK může před zahájením zájezdu od SOZ odstoupit při z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem. V tomto případě je zákazník povinen uhradit CK odstupné níže uvedené.

**8.2.** Zákazník může kdykoli odstoupit od SOZ bez udání důvodu. V tomto případě je zákazník povinen zaplatit CK odstupné (stornopoplatek) ve výši níže sjednané za sebe i za každou přihlášenou osobu.

**8.3.** Za den odstoupení od SOZ ze strany zákazníka je považován den, kdy byla od zákazníka do CK písemně doručena informace o zrušení jeho účasti na zájezdu. Zákazník je povinen odstoupit od SOZ oznámit na místě, kde zájezd zakoupi.

### 9. Odstupné

**9.1.** Zákazník je povinen uhradit CK odstupné v případě, odstoupil-li od SOZ z jiných důvodů než porušení povinnosti CK, či odstoupil-li CK od smlouvy pro porušení povinnosti zákazníkem. Výše odstupného (stornopoplatek) se určuje dle počtu dnů od dne odstoupení od SOZ do počátku zájezdu (poskytnutí první služby). Výše odstupného se stanovuje ze základní ceny zájezdu snížené o slevy a bonusy a účtuje se při stornu:

více než 80 dní ve výši skutečných vzniklých nákladů, min. však 3% (min. 300 Kč) před odjezdem

80–61 dní ve výši skutečných vzniklých nákladů, min. však 10 %

60–41 dní ve výši skutečných vzniklých nákladů, min. však 20 %

40–21 dní ve výši skutečných vzniklých nákladů, min. však 40 %

20–11 dní ve výši skutečných vzniklých nákladů, min. však 60 %

10–5 dní ve výši skutečných vzniklých nákladů, min. však 80 %

4 dny až storno v den odjezdu 100 %

odstupné u zakázkových zájezdů může být stanoveno samostatnou smlouvou.

**9.2.** Pokud prokazatelně vynaloženo náklady a výdaje CK za zákazníka ke dni odstoupení od SOZ převyšují odstupné stanovené procentním výpočtem, zvyšuje se to odstupné na hodnotu těchto výdajů + základní 3% poplatek (min. 300 Kč).

**9.3.** Při zrušení účasti bude zákazníkovi vrácena dosud zaplacená úhrada snížená o výše uvedené odstupné.

**9.4.** Sažby odstupného se vztahují i na doplňkové služby objednané nad rámec základní ceny zájezdu.

### 10. ODPOVĚDNOST CK ZA VADY - REKLAMACE

**10.1.** CK je povinna poskytnout zákazníkovi služby, které jsou součástí zájezdu, řádné a včas, v souladu s uzavřenou SOZ a obecně závaznými právními předpisy. Má-li zájezd vady, může je zákazník vytknout u CK, u jejího zástupce, vedoucího zájezdu nebo poskytovatele služeb či u osoby, která uzavřela SOZ zprostředkovatela, a to bez zbytečného odkladu. Zákazníkovi se doporučuje, aby tak učinil na místě vzniku vady, aby mohl být sjednána náprava ihned. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne vady odstranit nebo je třeba okamžitě nápravy.

**10.2.** CK odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené SOZ bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny CK nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu.

**10.3.** Reklamaci může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem. Zákazník při uplatňování reklamace uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamace průkazně skutkově doloží. CK zákazníkovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě a dále se doporučuje poskytnout součinnost při zjišťování vady. Za zákazníka se pro účely reklamace považuje každý účastník zájezdu uvedený v SOZ. K uplatnění reklamaci musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci - reklamční protokol, v němž musí být uvedeno, jak zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamace a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá CK určité písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena.

Reklamční protokol podepisuje osoba, která se zákazníkem protokol sepisuje a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamčním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem. CK nebo jí pověřená osoba rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená době druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se CK se zákazníkem nedohodnou jinak. Po uplynutí této lhůty má zákazník stěžna právo, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. Zákazníkovi se vydává potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace ve smyslu § 19 odst. 1 zák. o ochraně spotřebitele. Má-li zájezd vady a vytkl-li jí zákazník bez zbytečného odkladu v souladu s § 2537 odst. 2 OZ má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady.

**10.4.** CK se může odpovědností za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit jen tehdy, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani její dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a škoda byla způsobena: a) zákazníkem, b) třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo nebyla nevyhnutelná, c) mimořádně nepředvídatelnou překážkou, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

**10.5.** CK a zákazník výslovně ujednávají, že právo zákazníka na náhradu škody se promlčuje ve dvoleté promlčecí lhůtě.

### 11. ODPOVĚDNOST ÚČASTNÍKŮ ZÁJEZDU (ZÁKAZNÍKŮ)

**11.1.** Zákazníkovi se doporučuje uzavřít pojištění léčebných výloh na dobu zájezdu.

**11.2.** Zákazník se zavazuje dodržet místo nástupu uvedené v SOZ.

**11.3.** Pokud se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez doprovodu zákonného zástupce, je nezbytné předložit souhlas zákonného zástupce/zákonných zástupců. U osob mladších 15 let pak zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu.

**11.4.** Zákazník plně odpovídá za následky vzniklé neplatnosti jeho cestovních dokladů či nedodržení vízových, devizových a jiných právních předpisů platných v navštívěné zemi.

**11.5.** Zákazník se zavazuje, že se bude během zájezdu chovat v souladu s kulturními výklostmi navštívěné země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.

**11.6.** Zákazník se zúčastňuje zájezdu, případně sportovního programu (např. raftingu, vodní turistiky, horské a vysokohorské turistiky, cyklistiky aj.) na vlastní odpovědnost, a to i v případě, že jsou na zájezdu přítomni sportovní instruktoři.

**11.7.** Zákazník nese odpovědnost za svoji zdravotní přípravu na zájezd a za svůj zdravotní stav, který musí odpovídat charakteru zájezdu. Případné informace o očkování, uvedené v materiálech CK, jsou pouze informačního charakteru.

**11.8.** Zákazník prohlašuje, že: a) bude používat veškeré poskytnuté bezpečnostní vybavení; b) uhradí eventuální škodu, kterou způsobí v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle SOZ; c) před a během sportovního programu se zdrží požívání alkoholu a omamných látek.

### 12. ALTERNATIVNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

**12.1.** V případě sporu vzniklého v souvislosti se SOZ má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

**12.2.** Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporů online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

### 13. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

**13.1.** Informace o zpracování osobních údajů a poučení o právech v souvislosti s ochranou osobních údajů jsou uvedeny na webových stránkách [www.ck-trip.cz](http://www.ck-trip.cz).

CK v nich podává informace o zpracování osobních údajů (dále též „OÚ“) a o právech souvisejících s jejich zpracováním v souvislosti s poskytovanou službou. Nahládnání s osobními údaji se řídí 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 a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „Nařízení“).

Cestovní kancelář má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění Smlouvy o zájezdu nebo jiných Smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákazníka. Cestovní kancelář shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka /fyzické osoby/: jméno, příjmení, titul, datum narození/rodné číslo, místo trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, rodné číslo, kontakt na blízké osoby, údaje o zdravotních potížích, bankovní spojení, evidence plateb.

**13.2.** Pro účely plnění SOZ je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavateli služeb, které jsou součástí realizace zájezdu (dopravní, ubytovací zařízení, průvodci, delegáti, pojišťovny).

**13.3.** Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolucestující osobou či jeho zákonné zástupce, jímž by zplnocněním k uzavření smlouvy, řádné a včas informovat o užítí a zpracování jejich osobních údajů cestovní kanceláří a jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli) ve smyslu informace na webu CK.

**13.4.** CK je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat v souladu se zákonem 480/2004 Sb. s tím, že zákazník souhlasí, že CK využije jeho postovní či elektronickou adresu, příp. telefon. CK CK poskytli. Zákazník má právo tento souhlas kdykoliv odvolat.

**13.5.** Podrobně „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny na [www.ck-trip.cz](http://www.ck-trip.cz).

### 14. POJIŠTĚNÍ CK

**14.1.** CK je pojištěna pro případ úpadku dle podmínek zákona 159/1999Sb v platném znění u pojišťovny UNIQA. Číslo pojistné smlouvy je 135 7519185. Informace o tomto pojištění obdrží zákazník při uzavírání CS v cestovní kanceláři nebo na webových stránkách [www.ck-trip.cz](http://www.ck-trip.cz).

### 15. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

Cestovní pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu. Od cestovní kanceláře lze individuálně přibjdnout cestovní pojištění PACKET TRIP, které obsahuje pojištění léčebných výloh, úrazové pojištění, pojištění odpovědnosti za škodu a pojištění stoma zájezdu. Blíží informace naleznete v cestovní kanceláři a na webových stránkách [www.ck-trip.cz](http://www.ck-trip.cz).

### 16. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

**16.1.** Tyto VSP platí pro všechny zájezdy a služby zveřejněné v katalogu CK či později sjednané nad rámec katalogu a na jejich webových stránkách. V případě nutnosti může CK aktualizovat tyto VSP zveřejněnými na svých webových stránkách a tyto aktualizované podmínky budou platit pro SOZ uzavřené po datu zveřejnění.

**16.2.** Práva a povinnosti smluvních stran vztahu založeném SOZ se řídí těmito VSP, z cestovním ruchem, a dále OZ, popř. dalšími obecně závaznými právními předpisy v platném znění.

**16.3.** Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost VSP a SOZ.

**16.4.** Smluvní strany prohlašují, že jsou seznámeny s obsahem těchto VSP, které jsou nedílnou součástí SOZ a souhlas s nimi stvrzuji podpisem na SOZ.

### 17. PLATNOST VSP A SPECIFICKÉ PODMÍNKY

Tyto VSP platí od 1. 7. 2018 do doby jejich odvolání.