

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY CK ČEZPROKA

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti cestovní kanceláře ČEZPROKA s.r.o., IČO: 60471549, sídlo: Bělehradská 858/23, Vinohrady, 120 00 Praha 2 (dále jen „CK“) a zákazníka ze:

- smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“) – část A VOP;
- smlouvy o zprostředkování zájezdu a dalších služeb cestovního ruchu (provizní prodej) – část B VOP;
- smlouvy o obstarání služeb cestovního ruchu – část C VOP.

1.2. Část D VOP platí společně pro všechny typy uzavíraných smluv.

### A. ZÁJEZD

#### 1. SMLOUVA O ZÁJEZDU

- 1.1. CK poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné SoZ, jejíž obsah je v praxi rozdělen do dvou dokumentů: (i) nabídka obsahující podrobné vymezení zájezdu a (ii) tyto VOP (dále jen „SoZ“). Oba tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. CK si vyhrazuje právo před uzavřením SoZ nabídku měnit.
- 1.2. Uzavření SoZ CK zákazníkovi v textové podobě potvrdí zasláním Potvrzení o zájezdu.
- 1.3. Sdělení týkající se SoZ si strany zasílají na emailové adresy použité stranami v úvodní komunikaci o možnosti uzavření SoZ.

#### 2. UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 2.1. Prodejem zájezdu se rozumí okamžik uzavření SoZ. SoZ je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s CK závazně potvrdí nabídku zájezdu. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu se považuje výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CK zachycený v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci.
- 2.2. SoZ je účinná zaplacením stanovené zálohy ve stanovené lhůtě.
- 2.3. Zákazník uzavřením SoZ osvědčuje že:
- a) mu byly spolu s návrhem SoZ zaslány VOP CK, které tvoří nedílnou součást SoZ, že s nimi seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni souhlasí,
  - b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
  - c) mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku,
  - d) mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,
  - e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz (platí pro občany EHP), respektive byl za

účelem zjištění těchto informací odkázán na jeho příslušný zastupitelský úřad (občané třetích zemí), údaje o zdravotních požadavcích státu určení a tranzitní destinace,

- f) mu byl předán kontakt na místního zástupce CK,
- g) byl informován o totožnosti provozujícího leteckého dopravce nebo dopravců, v případě, že byli již známi,
- h) je oprávněn SoZ uzavřít, a to nejen za sebe, ale také za osoby, které jej k uzavření SoZ zřejmě zmocnily. Pokud zákazník uzavírá SoZ v plné moci za jiné osoby, odpovídají za splnění povinností tyto osoby a on za splnění jejich závazku ručí. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch třetích osob, odpovídá za splnění povinností ze smlouvy on, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, nebo souhlasem jejího zákonného zástupce, pokud souhlas nezletilého není dostatečný.

- 2.4. Není-li v podrobném vymezení zájezdu uvedeno jinak, zájezdy CK nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.
- 2.5. Není-li v podrobném vymezení zájezdu uvedeno jinak, jsou služby delegáta, resp. průvodce poskytovány v českém nebo slovenském jazyce a až v destinaci.
- 2.6. Pro účely účasti na zájezdu musí zákazník počítat s tím, že destinace nebo tranzitní země požadují nebo mohou kdykoli před zahájením zájezdu zavést jako podmínku vstupu negativní PCR test na COVID-19, platné očkování proti COVID-19 nebo obojí, nebo jiná obdobná zdravotní omezení bez ohledu na COVID-19.

### 3. PODROBNÉ POKYNY A DOKLADY PRO CESTU

- 3.1. CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, a které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením SoZ. Ve stejné lhůtě předá CK zákazníkovi nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. Je-li SoZ uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření SoZ.

### 4. CELKOVÁ CENA ZÁJEZDU A ZPŮSOB PLATBY

- 4.1. Cena zájezdu je celkovou cenou, která je stanovena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením SoZ, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

- 4.2. Cena zájezdu je uvedena v nabídce. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.
- 4.3. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v nabídce v textu v části: „V ceně zahrnuto“.
- 4.4. Cena nezahrnuje: cestovní pojištění a pojištění storna zájezdu, administrativní/manipulační poplatek za změnu zájezdu na přání zákazníka, poplatky za obstarání víz, zdravotních a jiných povolení nezbytných pro vstup do destinace, poplatky za ubytování splatný v zařízení v destinaci, tranzit nebo pro čerpání služby, konzultační poplatek za zpracování nabídky apod.
- 4.5. Není-li ujednáno jinak, zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto:
  - zálohu – 50 % ceny zájezdu při uzavření SoZ;
  - doplatek ceny zájezdu nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu.
- 4.6. V případě uzavření SoZ ve lhůtě kratší než 30 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu již při uzavření SoZ.
- 4.7. Zákazníková finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet CK, resp. v den, kdy CK finanční plnění obdrží.

## 5. ZMĚNA SMLOUVY

- 5.1. CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. O nepodstatnou změnu se jedná také v případě změny pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání zájezdu (například testy, karanténa, očkování). Nepodstatná změna nezakládá zákazníkovi právo na poskytnutí slevy nebo na odstoupení od smlouvy.
- 5.2. Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí služeb cestovního ruchu nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od SoZ ve lhůtě podle SoZ, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od SoZ, c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od SoZ, a d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Neodstoupí-li zákazník od SoZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí.
- 5.3. Jestliže se v situaci podle 5.1 v důsledku změny závazku sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

## 6. PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA POSTOUPENÍ SMLOUVY

- 6.1. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník SoZ postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou SoZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.
- 6.2. CK nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením SoZ; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení SoZ, a tyto náklady zákazníkovi doloží.
- 6.3. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CK a poplatek za změnu letenky).

## 7. Odstoupení od smlouvy

- 7.1. Zákazník může před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit vždy, avšak CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost.
- 7.2. CK může zájezd zrušit:
  - a) pro nedosažení minimálního počtu zákazníků; oznámení o nedosažení minimálního počtu zákazníků je CK povinna dát ve lhůtě: 1. 20 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než 6 dní, 2. 7 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících 2 až 6 dní, 3. 48 hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než 2 dny;
  - b) jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti.
- 7.3. Zákazník podstatně porušuje svou povinnost zejména tím, že ani na výzvu nezaplatí zálohu, doplatek nebo celou cenu zájezdu, nedostaví se včas na místo odjezdu, nedodrží opakovaně pokyny vedoucího zájezdu, opakovaně hrubě porušuje přepravní řád, ubytovací řád nebo jiná pravidla stanovená poskytovateli jednotlivých služeb nebo průvodcem/delegátem, opakovaně nastupuje k programu pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek, dopouští se výtržnictví, krádeže, týrání, poškozování cizí věci a obdobných společensky nebezpečných jednání nebo jinak závažně narušuje průběh cesty nebo pobytu.
- 7.4. Zákazník je povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odstupné ve výši podle článku 8.1 níže.
- 7.5. Zákazník odstupné nehradí, jestliže důvodem odstoupení je: a) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí služeb cestovního ruchu zahrnutých v zájezdu; b) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala; c) v místě určení

cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu; d) CK odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků; e) CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. V těchto případech je CK povinna zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situaci podle písm. c), d) a e) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

7.6. Účinky odstoupení od SoZ nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

## 8. Odstupné (STORNO)

8.1. Pro stanovení výše odstupného se vychází z ceny zájezdu podle článku 4.2 nesnížené o slevy, dále z počtu dnů mezi dnem, kdy nastaly účinky odstoupení, a začátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Začátkem zájezdu se rozumí začátek poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu.

Výše odstupného za každou osobu činí:

- 60 a více dní před začátkem zájezdu – skutečně vzniklé náklady, nejméně však 25 % z ceny zájezdu;
- 59–30 dní – skutečně vzniklé náklady, nejméně však 40 % z ceny zájezdu;
- 29–21 dní – skutečně vzniklé náklady, nejméně však 65 % z ceny zájezdu;
- 20–15 dní – skutečně vzniklé náklady, nejméně však 75 % z ceny zájezdu;
- 14–8 dní – skutečně vzniklé náklady, nejméně však 85 % z ceny zájezdu;
- 7 dní a méně – 100 % ceny zájezdu.

8.2. Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od SoZ zájezd nečerpá, má CK právo na odstupné ve výši plné ceny zájezdu.

8.3. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

8.4. Pokud zákazník již na základě SoZ provedl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odstupné, budou vzájemné pohledávky započteny; CK případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné, nebo zákazník neprodleně doplatí CK rozdíl mezi odstupným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.

8.5. Na žádost zákazníka CK výši odstupného odůvodní.

## 9. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU (REKLAMAČNÍ ŘÁD) A POMOC V NESNÁZÍCH

- 9.1. CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.
- 9.2. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se SoZ.
- 9.3. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK (reklamovat) bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu. Vytknutí vady CK zákazníkovi potvrdí.
- 9.4. Přijetí reklamace CK zákazníkovi potvrdí. Vytýká-li zákazník vadu ústně, sepíše CK reklamační protokol, ve kterém uvede: jakou vadu zákazník vytýká, kdy nastala, jaká náprava je požadována a kdy byla vada nahlášena.
- 9.5. CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CK vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného.
- 9.6. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána v SoZ, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje SoZ, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo v SoZ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CK povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.
- 9.7. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se SoZ, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za 3 noci na jednoho zákazníka. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.
- 9.8. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Žádá-li zákazník slevu, měl by svůj požadavek uplatnit u CK nebo zprostředkovatele bez zbytečného odkladu po skončení zájezdu. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je 2 roky.

9.9. Pokud zákazník z jakýchkoliv důvodů na své straně nevyužije zcela nebo zčásti služby, na jejichž poskytnutí měl podle SoZ právo, nezakládá taková skutečnost jakýkoliv nárok na slevu z ceny služeb.

## 10. DALŠÍ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKŮ

10.1. Zákazník je mimo jiné povinen:

- Poskytovat CK součinnost při plnění jejích povinností podle SoZ, zejména je povinen být dostupný na telefonním a emailovém kontaktu, který CK poskytl při uzavření SoZ;
- mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států a území; sdělit CK s dostatečným předstihem číslo cestovního pasu, se kterým pojedete na zájezd, a pokud tak neučiní, uhradit případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé;
- aktivně se informovat o změnách pasových, vízových a zdravotních požadavků země určení;
- splnit veškeré povinnosti, které země určení a země tranzitu klade za účelem vstupu a pobytu;
- dodržovat právní předpisy navštívených států, přepravní řád, ubytovací řád a další pravidla stanovená poskytovateli jednotlivých služeb;
- dodržet místo nástupu, které CK sdělil;
- dbát pokynů vedoucího zájezdu, dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat vedoucího zájezdu o své plánované trase (vedoucí mu má právo v případě nedostatečné zkušenosti nebo výbavy tuto trasu i zakázat);
- předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu;
- v případě, že CK zajišťuje víza, poskytnout zástupci CK údaje z cestovního pasu v termínu určeném CK;
- chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí;
- dbát pokynů vedoucího zájezdu, dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat vedoucího zájezdu o své plánované trase nebo o úmyslu dále nevyužít služeb zahrnutých v zájezdu (vedoucí mu má právo v případě nedostatečné zkušenosti nebo výbavy tuto trasu i zakázat); CK neodpovídá za škody a náklady, které zákazníkovi vznikly v souvislosti s vlastním programem a zákazník nemá právo na slevu za nevyužité služby CK).

- 10.2. Zákazník, se kterým je SoZ uzavřena, je povinen zajistit, aby uvedené povinnosti splnili všichni zákazníci účastníci se zájezdu.
- 10.3. Neplní-li zákazník své povinnosti, čímž vystavuje sebe i jiné osoby riziku vzniku škody, je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vyloučit, protože ten jí brání v řádném poskytnutí služeb podle SoZ.

## 11. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU

- 11.1. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů. V souladu s uvedeným pravidlem by zákazník například neměl nastoupit na zájezd, jeví-li známky nakažlivé nemoci.
- 11.2. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.
- 11.3. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na náhradu škody je 2 roky.
- 11.4. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě je zákazník povinen oznámit dopravci ihned po zjištění nedostatků.
- 11.5. Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklými v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

## 12. POJIŠTĚNÍ

- 12.1. CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZ (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění.
- 12.2. CK je pojištěna pro případ úpadku u pojišťovny UNIQA, se sídlem Evropská 810/136, 160 00 Praha 6, Česká republika, IČO: 492 40 480, [www.uniqa.cz](http://www.uniqa.cz).



## B. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ ZÁJEZDU A DALŠÍCH SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU (PROVIZNÍ PRODEJ)

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. CK nejen prodává vlastní zájezdy, ale také zprostředkovává zákazníkům prodej služeb cestovního ruchu jiných poskytovatelů a pořadatelů. Službami cestovního ruchu se pro účely zprostředkování rozumí: zájezd pořádaný jinou CK, jednotlivá služba cestovního ruchu, jako je například ubytování nebo letenka a kombinace služeb cestovního ruchu, která není zájezdem, jako je například ubytování se stravou a taxi.
- 1.2. CK není při zprostředkování prodeje služeb cestovního ruchu stranou zprostředkované smlouvy. Zákazník uzavírá smlouvu vždy s poskytovatelem služby, respektive pořadatelem zájezdu (dále jen „poskytovatel služby“).
- 1.3. Tyto VOP se použijí na vztahy ze zprostředkování prodeje služeb cestovního ruchu pouze v rozsahu, který není upraven smlouvou mezi zákazníkem a poskytovatelem služby. Smlouva mezi poskytovatelem služby a zákazníkem včetně všech jejích částí má přednost před těmito VOP.

### 2. UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 2.1. Smlouva o zprostředkování mezi zákazníkem a CK je uzavřena a je účinná:
  - zakliknutím pole „objednat se závazkem platby“ pro zprostředkované služby poskytovatele služeb v online rezervačním systému CK za současné úhrady stanovené zálohy ve stanovené lhůtě;
  - nebo jiným výslovným souhlasem zákazníka s nabídkou poskytovatele služby zachyceným v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci, ze které vyplývá, že CK je zprostředkovatelem služeb.
- 2.2. Smlouva o zprostředkování mezi CK a zákazníkem je sjednávána bezúplatně.
- 2.3. Od uzavření smlouvy o zprostředkování je potřeba odlišit okamžik uzavření smlouvy, která má být zprostředkována. Zprostředkovaná smlouva, například smlouva o zájezdu, je uzavřena teprve v okamžiku stanoveném ve všeobecných obchodních podmínkách konkrétního poskytovatele, typicky v okamžiku, kdy poskytovatel služby objednávku zákazníka potvrdí.

### 5. CENA ZPROSTŘEDKOVÁVANÝCH SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1. Ceny zprostředkovaných služeb a podmínky platby jsou sjednány ve smlouvě s poskytovatelem služeb.
- 5.2. Nepodaří-li se CK objednanou službu u poskytovatele zprostředkovat, vrátí cenu bez zbytečného odkladu zákazníkovi.

## 6. Odstupné (storno)

- 6.1. Pokud smlouvy s poskytovatelem služby neurčí jinak, v případě odstoupení zákazníka od smlouvy je zákazník povinen zaplatit stornopoplatek ve výši 100% z ceny zprostředkovaných služeb.

## 7. Odpovědnost za vady a škody

- 7.1. CK ze zprostředkovaných smluv nevyplyvají žádné povinnosti. CK zejména neodpovídá za vady zprostředkovaných služeb cestovního ruchu ani za vzniklé škody. CK není povinna vyřizovat reklamace týkající se vad zprostředkovaného zájezdu nebo jiných služeb, je však povinna případnou reklamaci přijmout a předat poskytovateli služeb k vyřízení.
- 7.2. Odpovědnost CK se omezuje na zprostředkování služeb cestovního ruchu v souladu s těmito VOP, tj. omezuje se na včasné a správné předávání informací mezi zákazníkem a poskytovatelem služby v souladu s VOP poskytovatele služeb.
- 7.3. V případě zprostředkování zájezdu je CK povinna zákazníkovi předat formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb pro příslušného pořadatele.

## C. OBSTARÁNÍ SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU

### 1. Smlouva o obstarání služby cestovního ruchu

- 1.1. CK se na základě smlouvy o obstarání služby cestovního ruchu zavazuje obstarat zákazníkovi službu cestovního ruchu odlišnou od zájezdu, a tuto službu mu prostřednictvím svých dodavatelů poskytnout.
- 1.2. Službou cestovního ruchu se rozumí jednotlivá služba cestovního ruchu jako je doprava, ubytování, nájem dopravního prostředku nebo jiná služba cestovního ruchu, například průvodcovské služby, a takové jejich kombinace, které nejsou zájezdem.
- 1.3. CK se zavazuje obstarat službu cestovního ruchu ve sjednané kvalitě a zákazník se zavazuje zaplatit za to CK smlouvenou cenu.
- 1.4. Ustanovení Občanského zákoníku o právech zákazníka ze smlouvy o zájezdu se nepoužijí.

### 2. Obdobné použití části A

- 2.1. V otázkách uzavření smlouvy, ceny, platebních podmínek a povinností zákazníků se postupuje obdobně jako v části A těchto VOP.

### 3. Zrušení služby a odstupné (storno)

- 3.1. Zákazník i CK mohou před zahájením poskytování služeb odstoupit od smlouvy vždy. Účinky odstoupení nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 3.2. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy nikoliv pro porušení povinnosti CK, je povinen zaplatit CK odstupné (storno-poplatky), které činí:
  - Více než 30 dnů před zahájením poskytnutí služby – 50 % z ceny služby
  - 30 a méně dnů před zahájením poskytnutí služby – 100 % z ceny služby
- 3.3. Brání-li CK nebo jejímu dodavateli mimořádná a nepředvídatelná okolnost v poskytnutí sjednané služby, smluvní vztah mezi CK a zákazníkem zaniká a smluvní vztah mezi zákazníkem se mění v tom smyslu, že zákazníkovi bude vydán poukaz na pozdější čerpání služeb. Cena nebo zaplacená záloha na služby mu však nebude vrácena.

#### **4. ODPOVĚDNOST ZA VADY A ŠKODY**

- 4.1. CK odpovídá za řádné poskytnutí služby.
- 4.2. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší, než bylo sjednáno, má zákazník právo tuto skutečnost vytknout jako vadu služeb. Zákazník je povinen vadu vytknout bez zbytečného odkladu, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém. Přijetí reklamace CK zákazníkovi potvrdí.
- 4.3. Má-li služba vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny služeb ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Žádá-li zákazník slevu, měl by tak učinit u CK rovněž bez zbytečného odkladu. CK se k požadavku zákazníka na poskytnutí slevy vyjádří nejpozději do 30 dnů od prokazatelného uplatnění reklamace zákazníkem, pokud není se zákazníkem dohodnuta lhůta jiná.
- 4.4. Pokud zákazník z jakýchkoliv důvodů na své straně nevyužije zcela nebo zčásti služby, na jejichž poskytnutí měl podle smlouvy právo, nezakládá taková skutečnost jakýkoliv nárok na slevu z ceny služeb.

#### **D. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ**

##### **1. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

- 1.1. Pro účely ochrany osobních údajů se smlouvou rozumí jakákoliv smlouva, kterou CK uzavírá se zákazníkem.
- 1.2. Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění smlouvy a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu smlouvy, bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, PNR

kód rezervace letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

- 1.3. Pro účely plnění smlouvy budou informace uvedené v předchozím odstavci v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve smlouvě, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během čerpání služby či zájezdu. Pokud se zákazníkova destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům a zahraničním partnerům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země, poskytne CK na žádost zákazníka.
- 1.4. Zákazník bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat jakoukoli formou. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK, nebo e-mailem zaslaným na e-mail: [pavel@cezproka.cz](mailto:pavel@cezproka.cz). V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.
- 1.5. Výše uvedená ustanovení se uplatní přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlas za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.
- 1.6. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:
  - a) požadovat přístup ke svým osobním údajům;
  - b) požadovat opravu nepřesných či neúplných osobních údajů;
  - c) požadovat výmaz osobních údajů;
  - d) požadovat omezení zpracování svých osobních údajů;
  - e) vznést námitku proti zpracování osobních údajů;
  - f) podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

## 2. POJIŠTĚNÍ

- 2.1. CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku z jakékoli smlouvy uzavřené podle těchto VOP (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění.

- 2.2. CK je pojištěna pro případ úpadku u pojišťovny UNIQA, se sídlem Evropská 810/136, 160 00 Praha 6, Česká republika, IČO: 492 40 480, [www.uniqa.cz](http://www.uniqa.cz).
- 2.3. V případě zprostředkování zájezdu je zájezd kryt pojištěním pořádající CK. Jednotlivé služby cestovního ruchu a jejich nezájezdové kombinace nejsou kryty pro případ úpadku.
- 2.4. Pro účely obstarání služby cestovního ruchu není CK pojištěna pro případ úpadku.

### 3. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 3.1. Smlouvy, na které se použijí tyto VOP, se řídí českým právem.
- 3.2. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto VOP použijí.
- 3.3. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto VOP, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.
- 3.4. V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou, na kterou se vztahují tyto VOP, 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).
- 3.5. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

**Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 1. 1. 2025**