

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO ÚČAST NA ZÁJEZDECH CK TOUR SPORT s.r.o.

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran vyplývající ze smlouvy o zájezdu („SoZ“), případně jiné smlouvy týkající se služeb cestovního ruchu, uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kancelář CK TOUR SPORT s.r.o., IČO: 25597132 (dále jen „CK“). Tyto VOP jsou nedílnou součástí SoZ, případně jiné smlouvy, která na ně odkazuje.

1. SMLUVNÍ RÁMEC a PŘEDMĚT SMLOUVY

1.1. Smluvní rámec dohody mezi zákazníkem a CK tvoří SoZ, tyto VOP a popis zájezdu v nabídkovém listu CK včetně jeho on-line verze (dále jen „Smluvní rámec“). Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. Text smlouvy o zájezdu má přednost před VOP i popisem zájezdu v katalogovém listu.

1.2. CK se na základě SoZ zavazuje zákazníkovi obstarat zájezd uvedený ve svém nabídkovém listu a/nebo na webových stránkách, případně sjednaný individuálně, nebo jiné služby cestovního ruchu, a to za podmínek a v souladu se SoZ, těmito VOP a příslušným katalogovým popisem zájezdu. Zákazník se zavazuje zaplatit CK celou cenu zájezdu, případně další plnění, a to řádně a včas v souladu se SoZ, těmito VOP a katalogovým listem, a dodržet své další povinnosti vyplývající ze Smluvního rámce.

2. UZAVŘENÍ SMLOUVY, VÍZA a ZDRAVOTNÍ PŘEDPOKLADY

2.1. SoZ musí být uzavřena písemně, návrh i přijetí SoZ se předkládá na formuláři CK, podpisy smluvních stran nemusí být na téže listině. Návrh SoZ podepsaný zákazníkem může být CK, zprostředkovateli či jinému zástupci CK doručen osobně, poštou, faxem, e-mailem či jinými elektronickými prostředky, totéž platí obdobně o doručení akceptace SoZ zákazníkovi. Smlouva mezi CK a zákazníkem vzniká, jakmile CK zákazníkovi potvrdí přijetí jeho návrhu.

2.2. Zákazník společně s návrhem SoZ nebo bezprostředně po jejím uzavření doloží CK zaplacení zálohy nebo celé ceny zájezdu (dle instrukce CK). Zaplacení zálohy nebo ceny zájezdu je podmínkou účinnosti SoZ.

2.3. Zákazník podpisem SoZ potvrzuje, že se v plném rozsahu seznámil s dokumenty tvořícími Smluvní rámec a souhlasí s nimi, a prohlašuje, že s nimi podrobně seznámil i případné další osoby, v jejichž prospěch SoZ sjednává, a že i tyto osoby se všemi těmito dokumenty v plném rozsahu souhlasí.

2.4. Pokud zákazník uzavírá SoZ i za či ve prospěch dalších osob, potvrzuje svým podpisem, že má od těchto osob příslušné zmocnění či souhlas a dále že disponuje výslovným souhlasem všech těchto osob s poskytnutím jejich osobních údajů CK a jejich zpracováním za účelem uzavření SoZ a účasti na příslušném zájezdu. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jeho/jejich bezvýhradným souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

2.5. Pokud zákazník uzavírá SoZ i za či ve prospěch třetích osob, odpovídá CK jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací (potřebné osobní údaje, číslo pasu atd.).

2.6. Pokud CK obdrží návrh SoZ v den, kdy je požadovaný zájezd již vyprodán, a pokud zákazník již zaplatil cenu zájezdu nebo její část, nabídne CK zákazníkovi jiný zájezd nebo místo náhradníka na původním zájezdu. Pokud zákazník nabídku CK nepřijme, vrátí mu CK bez zbytečného odkladu vše, co od něj na úhradu ceny zájezdu obdržela.

2.7. CK sdělí zákazníkovi vhodným způsobem před uzavřením SoZ údaje o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a sdělí mu také, jaké zdravotní doklady jsou pro konkrétní zájezd požadovány. Veškeré údaje o zajišťování víz a bezvízovém styku v materiálech CK se vztahují pouze na občany ČR, ostatním zákazníkům sdělí CK tyto informace individuálně na jejich žádost. Pokud CK v rámci konkrétního zájezdu nebo jiné služby nabízí zajištění víz či jiných dokladů nezbytných k navštívení cílových zemí, vztahuje se tento závazek pouze na zákazníky cestující s českým pasem. Účastník zájezdu cestující s jiným než českým pasem je povinen si zajistit nezbytné pasové a vízové předpoklady pro navštívení cílových zemí samostatně.

3. POTVRZENÍ ZÁJEZDU a PODROBNÉ POKYNY

3.1. CK může zákazníkovi při uzavření SoZ či bezprostředně poté vydat doklad o smlouvě („Potvrzení zájezdu“) obsahující důležité údaje o zájezdu. Pokud není Potvrzení zájezdu vydáno, nahrazuje jej SoZ, resp. Smluvní rámec.

3.2. Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je výměnný poukaz – voucher, který zákazník obdrží po zaplacení plné ceny zájezdu vč. všech případných doplňkových služeb, které si objednal, nebo (pokud CK voucher nevystavuje) Potvrzení zájezdu nebo uzavřená SoZ a doklad o zaplacení celkové ceny zájezdu.

3.3. Informace o zájezdu budou upřesněny v „Podrobných pokynech k zájezdu“ („Podrobné pokyny“), které CK poskytne zákazníkovi nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu. V případě uzavření SoZ v době kratší než 7 dní před odjezdem zájezdu předá CK Podrobné pokyny zákazníkovi již při uzavření SoZ.

3.4. Pokud zákazník neobdrží Podrobné pokyny 7 dní před odjezdem zájezdu, zavazuje se neprodleně kontaktovat prodejce. V opačném případě se má za to, že zákazník Podrobné pokyny k zájezdu obdržel.

3.5. Zákazník se zavazuje respektovat informace a doporučení uvedená v Podrobných pokynech, především požadavky na vybavení. CK má právo vyloučit účastníka z účasti na programu, zejména s ohledem na bezpečnost, pokud jeho vybavení neodpovídá požadavkům uvedeným v Podrobných pokynech k zájezdu. V případě, že dojde k vyloučení zákazníka z programu v důsledku jednostranného nedodržení podmínek uvedených v Podrobných pokynech nebo SoZ (resp. celého Smluvního rámce) zákazníkem, nemá zákazník nárok na odstoupení od SoZ, náhradu jakékoli škody, odstranění vady zájezdu ani jiné plnění z tohoto důvodu.

4. CENA ZÁJEZDU a PLATBY

4.1. Cena zájezdu včetně všech objednaných doplňkových služeb, je uvedena v SoZ. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

4.2. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou o zájezdu výslovně uvedeny v katalogovém listu v sekci „V ceně zahrnuto“, povinné pojištění CK proti úpadku a DPH. Do ceny zájezdu mohou být zahrnuty i další doplňkové služby. Pokud je pro občany ČR nutné vyřízení víz, objednává zákazník, který je občanem ČR, uzavřením SoZ zároveň i jejich zajištění, pokud se s CK nedohodne jinak.

4.3. Cena nezahrnuje zejména nepovinné či variabilní náklady, např. poplatky za vstupy do památkových objektů a muzeí, stravování a cestovní pojištění u neevropských zájezdů a dále víza (pokud není uvedeno jinak).

4.4. Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto:
zálohu ve výši uvedené v SoZ do 14 dnů od uzavření SoZ;
doplatek nejpozději měsíc před odjezdem na zájezd – termín uveden v SoZ

u leteckých zájezdů, u nichž je uvedena pouze předběžná cena letenky, je zapotřebí doplatit celou částku za letenku nejpozději 4 měsíce před odletem;
doplatek ceny zájezdu nejpozději 40 dnů před odjezdem zájezdu, přičemž za den splnění této povinnosti se považuje den připsání doplatku na účet CK.

4.5. V případě neuhrazení doplatku (viz výše) má CK právo odstoupit od SoZ. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn a přijatá záloha snižena o odstupné dle článku 11. mu bude vrácena. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od SoZ.

4.6. V případě uzavření SoZ ve lhůtě kratší než 40 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu již při uzavření SoZ.

4.7. Cenu zájezdu může zákazník uhradit přímo CK (na místě v hotovosti nebo bankovním převodem).

4.8. Zákazníkova finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet CK, resp. v den, kdy CK finanční plnění obdrží.

4.9. Zákazník bere na vědomí, že CK automaticky nedoplňuje objednané pokoje či apartmány do optimální kapacity a že se za neobsazená lůžka platí příplatek, a to ve všech případech, kdy je to v katalogovém listu uvedeno. Na žádost zákazníka se CK může pokusit najít vhodného spolucestujícího tak, aby povinnost platit příplatek za jednolůžkový pokoj nebo neobsazená lůžka v apartmá odpadla. V případě, že tento spolucestující později zruší účast na zájezdu a CK se nepodaří najít dalšího vhodného spolucestujícího, povinnost platit příplatek za jednolůžkový pokoj se obnovuje.

5. LETENKY

5.1. Cena letenek včetně všech poplatků je zahrnuta v ceně zájezdu, není-li v konkrétním případě uvedeno jinak.

5.2. Pokud je v odstavci „V ceně zahrnuto“ uvedena pouze předpokládaná cena letenky včetně poplatků, má CK právo požadovat od zákazníka doplatek ceny v případě, že skutečná cena letenky s poplatky je vyšší. Předpokládané ceny jsou stanoveny na základě předchozích zkušeností CK (v době tvorby cen katalogového listu nebylo možno zjistit cenu aktuální).

5.3. CK kupuje letenky nejdříve v okamžiku dosažení minimálního počtu zákazníků potřebného k uskutečnění zájezdu. Před nákupem letenky má CK právo požádat o navýšení základní zálohy dle článku 4.4. o cenu letenky včetně poplatků. Opožděné navýšení zálohy může zapříčinit zdražení letenky a v tomto případě má CK právo požadovat úhradu rozdílu ceny letenky od zákazníka.

5.4. V případě požadavku zákazníka na jiné odletové či návratové místo zájezdu či jiný termín odletu nebo návratu se smluvní strany vždy předem dohodnou o příslušné změně ceny zájezdu.

5.5. CK se zavazuje informovat zákazníka o identitě skutečného či pravděpodobného leteckého dopravce. Jakmile bude tato informace známa, bude sdělena na vyžádání a upřesněna v Podrobných pokynech.

5.6. CK má právo dle potřeby ve výjimečných případech přesunout avizovaný odlet a přilet z Prahy na blízké zahraniční letiště a přesuny z/do Prahy zajistit pozemní dopravou.

5.7. Odstupné a náhradu nákladů vynaložených na letenky upravuje článek 11.

6. ZVÝŠENÍ CENY ZÁJEZDU

6.1. Navrhne-li CK v souladu s § 2530 zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou ceny zájezdu souhlasí.

6.2. CK musí písemně oznámení o zvýšení ceny zájezdu odeslat zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Zákazník je povinen navýšení ceny zájezdu uhradit do 5 dnů od doručení oznámení. Ustanovení článku 5.2. týkající se předpokládané ceny letenek není tímto ustanovením dotčeno, pokud bude skutečná cena letenek vyšší než předpokládaná cena, je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu vždy.

7. ZMĚNA SMLOUVY

7.1. Je-li CK nucena z objektivních důvodů (např. ozbrojený konflikt, živelní pohroma, epidemie, extrémní stav počasí nebo jiné závažné ohrožení bezpečnosti v cílovém místě zájezdu nebo změna vízových a jiných právních předpisů v cílové zemi, případně vážné zranění či smrt průvodce, či významné dopravní omezení nebo jiná důležitá okolnost) před zahájením zájezdu změnit podmínky zájezdu, navrhne CK zákazníkovi změnu SoZ. Má-li být v důsledku změny SoZ změněna i cena zájezdu, uvede CK v návrhu podle předchozí věty i výši nové ceny. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou SoZ souhlasí. Nesouhlasí-li zákazník se změnou SoZ, má právo od SoZ odstoupit ve lhůtě 5 dnů ode dne doručení oznámení o její změně. Neodstoupí-li zákazník od SoZ v této lhůtě, platí, že se změnou SoZ souhlasí.

7.2. CK je oprávněna provádět operativní změny v programu zájezdu, pokud z objektivních důvodů není možné jednotlivé původně plánované služby dodržet. Nepodstatné změny programu nejsou důvodem pro odstoupení od SoZ bez úhrady odstupného. Pro vyloučení pochybností, změna pořadí navštívených míst či změna dne navštívení určitého místa se nepovažuje za změnu zájezdu. CK a zákazník se dohodli, že termíny zájezdů mohou být posunuty, a to v případě leteckých zájezdů až o 4 dny a v případě autobusových a ostatních zájezdů až o 1 den, a že celková délka zájezdu provedená v souvislosti se změnou termínu může být změněna až o 2 dny; tyto změny se nepovažují za změnu SoZ.

7.3. Nesouhlasí-li zákazník se změnou SoZ, nabídne mu CK dle svých možností jiný zájezd v co nejbližším termínu a kvalitě, případně vhodný náhradní termín původně vybraného zájezdu. Pokud se CK se zákazníkem dohodne na uzavření nové SoZ, započítávají se platby provedené na základě původní SoZ na platby podle nové SoZ.

7.4. Pokud zákazník z jakýchkoli důvodů na své straně nevyužije zcela nebo zčásti služby, na jejichž poskytnutí měl podle SoZ právo, nezakládá taková skutečnost jakýkoli nárok na slevu z ceny zájezdu nebo těchto služeb.

7.5. V případě změny SoZ na základě přání zákazníka (zrušení nebo doobjednání doplňkových a fakultativních služeb, změna místa odjezdu, vyslání náhradníka apod.) v době kratší než 80 dnů před zahájením zájezdu je CK oprávněna účtovat zákazníkovi manipulační poplatek 500 Kč za každou takto požadovanou změnu. Požadavek zákazníka na změnu zájezdu (jiný termín, jiný typ zájezdu) se považuje za odstoupení od SoZ podle článku 10., nedohodnou-li se smluvní strany v konkrétním případě jinak.

7.6. V případě, že si zákazník na základě vlastního přání zajišťuje vybrané služby k zájezdu sám (zejména letenky), činí tak i po souhlasu CK na vlastní odpovědnost. CK nehradí žádné vícenásledky vzniklé zrušením zájezdu, změnou termínu zájezdu nebo úpravou programu, pokud k tomu dojde v souladu s článkem 7.2. a s článkem 9.

8. POSTOUPENÍ SMLOUVY

8.1. 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 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.

8.2. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu a manipulačního poplatku za změnu účastníka zájezdu, případně úhrady dalších nákladů, které CK v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou (zejména poplatek za změnu letenky).

9. ZRUŠENÍ ZÁJEZDU ZE STRANY CK

9.1. Realizace zájezdů CK je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků.

9.2. CK je povinna informovat zákazníka písemně nebo elektronickou poštou o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků:

nejpozději 20 dní před poskytnutím první služby cestovního ruchu v případě cesty trvající déle než 6 dní a
nejpozději 7 dní před poskytnutím první služby cestovního ruchu v případě cesty trvající 2-6 dní a
nejpozději 48 hodin před poskytnutím první služby cestovního ruchu v případě cesty trvající méně než 2 dny. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada v plné výši.

9.3. CK má právo na zrušení zájezdu, jestliže mu v jeho plnění brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, a o ukončení SoZ uvědomí zákazníka bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada snížená o prokazatelně realizované výdaje. Článek 7.3. platí v těchto případech obdobně.

10. Odstoupení od smlouvy

10.1. Zákazník může před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit kdykoli, CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen nebo porušil-li zákazník svou povinnost.

10.2. Zrušila-li CK zájezd z jiného důvodu než pro porušení povinnosti zákazníkem, nabídne zákazníkovi náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je v možnostech CK takový zájezd nabídnout.

10.3. Odstoupí-li od SoZ zákazník z jiného důvodu než pro porušení povinnosti CK, zaplatí CK odstupné podle článku 11. Stejně odstupné zákazník zaplatí, odstoupí-li od SoZ CK pro porušení povinnosti zákazníka.

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

11. Odstupné

11.1. Výše odstupného (stornopoplatku) se určuje podle počtu dnů ode dne odstoupení od SoZ do počátku zájezdu (poskytnutí první služby). Výše odstupného za každou osobu činí v závislosti na okamžiku odstoupení od smlouvy:

více než 90 dní před odjezdem: 1500 Kč

89. – 45. den: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30 % z ceny zájezdu

44. – 15. den: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50 % z ceny zájezdu

14. den a méně: 100 % z ceny zájezdu

11.2. 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.

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

11.4. 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.

11.5. Pokud součástí zájezdu není letecká přeprava, a tudíž cena letenek není zahrnuta do ceny zájezdu, a CK přesto pro zákazníka v souladu se SoZ zajišťuje nákup letenky, zavazuje se zákazník nahradit CK veškeré náklady, které jí v souvislosti s pořízením letenky a jejího případného storna vznikly.

12. Vady zájezdu a reklamace

12.1. V případě, že rozsah nebo kvalita služeb je nižší, než bylo dohodnuto, sdělí zákazník tuto skutečnost CK, a to tak, aby mohla být sjednána náprava bez zbytečného odkladu, pokud možno na místě samém. Pro tyto účely zákazník neprodleně kontaktuje vedoucího zájezdu, zejména průvodce, je-li na zájezdu přítomen, případně příslušného pracovníka CK. Jestliže náprava vady ihned není možná nebo to příslušný zástupce CK odmítne, zavazuje se zákazník sepsat s vedoucím zájezdu nebo jinou vhodnou osobou záznam o zjištěné vadě zájezdu obsahující alespoň: osobní údaje zákazníka, popis vady zájezdu a případných požadavků na její vyřízení.

12.2. CK ovšem neodpovídá za úroveň cizích služeb, které si zákazník objedná na místě od cizích poskytovatelů služeb ani za škody a újmy v té souvislosti způsobené. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, než jakou určuje Smluvní rámec, vrátí CK zákazníkovi rozdíl v ceně.

12.3. Žádá-li zákazník slevu, musí tak učinit u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu. Zákazníkovi nevzniká nárok na slevu z ceny zájezdu, dojde-li k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zájezd nebo jeho část nevyužije.

12.4. Zákazník je povinen poskytnout při řešení reklamace potřebnou součinnost. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti zástupce CK, je povinen dbát též na včasné uplatnění svých nároků vůči dodavateli služeb (např. hotelu).

12.5. CK se zavazuje vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění nebo ode dne skončení zájezdu v případě, že reklamace byla uplatněna na zájezdu a nebyla vyřešena na místě.

12.6. Práva a povinnosti zákazníka při přepravě cestujících a zavazadel se řídí Přepravními podmínkami přepravní společnosti zajišťující přepravu. Reklamaci zavazadel, odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení či zpoždění letu se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění nejlépe přímo u příslušné přepravující letecké společnosti. Pokud dojde ke škodě při přepravě, musí být tato skutečnost nahlášena nejlépe ihned po příletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol (tzv. P.I.R.), který je potřebný pro další jednání s leteckou společností.

13. Odpovědnost zákazníků a jejich další povinnosti

13.1. Zákazník je mimo jiné povinen:

- mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států a území; sdělit CK s dostatečným předstihem číslo cestovního pasu, se kterým pojedje na zájezd, a pokud tak neučiní, uhradit případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé;
- dodržovat právní předpisy navštívených států;
- uzavřít pojištění léčebných výloh na dobu zájezdu, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu;
- dodržet místo nástupu, které CK sdělil;
- dbát pokynů vedoucího zájezdu a sportovních instruktorů, 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 cestovní pas v termínu určeném CK;
- sdělit CK veškeré informace důležité pro posouzení vhodnosti účasti zákazníka na konkrétním zájezdu, zejména případná zdravotní omezení, přičemž CK je v případě zjištění těchto omezení oprávněna SoZ se zákazníkem odmítnout uzavřít nebo od SoZ bez jakýchkoli sankcí odstoupit;
- chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.

13.2. Zákazník je povinen zajistit, aby shora uvedené závazky a podmínky splnily všechny osoby, které na zájezd přihlásil.

13.3. Zákazník, resp. každý účastník zájezdu, se zúčastňuje zájezdu, případně sportovního programu (např. raftingu, vodní turistiky, horské a vysokohorské turistiky, cyklistiky aj.) na vlastní nebezpečí a odpovědnost a bere na vědomí, že tyto aktivity mohou být i při vynaložení veškeré odborné péče, kterou lze požadovat, rizikové. To platí i v případě, že jsou na zájezdu přítomni sportovní instruktoři. U zájezdů s vysokohorskou turistikou působí kvalifikovaní průvodci (horský vůdce či průvodce) pouze jako organizační vedoucí skupiny.

13.4. Je-li účastník pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek, nebo pokud jeho vybavení a okamžitý fyzický a psychický stav neodpovídají náročnosti programu zájezdu, je vedoucí zájezdu oprávněn vyloučit účastníka ze sportovního programu či mu zakázat trasu nebo přijmout jiné přiměřené opatření k zajištění bezpečnosti. V krajním případě může vedoucí zákazníka vyloučit ze zájezdu, zejména pokud hrubě ruší jeho průběh nebo ostatní účastníky, a to bez náhrady. Toto přiměřeně platí i pro případy porušování ubytovacího řádu v ubytovacích zařízeních včetně kempů. V těchto případech se neúčast na zájezdu nebo jeho části nepovažuje za porušení SoZ ze strany CK.

13.5. Zákazník, resp. každý účastník zájezdu, nese plnou odpovědnost za svoji sportovní a zdravotní přípravu na zájezd, zejména očkování, a její nedodržení není důvodem k odstoupení od SoZ. Případné informace o očkování, uvedené v materiálech CK, jsou pouze informační, zákazník je povinen ověřit si jejich správnost a aktuálnost.

13.6. Zákazník prohlašuje (i ve vztahu ke všem jím přihlášeným účastníkům), že:

- si není vědom žádných omezení, která by mu bránila v řádné účasti na zájezdu;
- bude respektovat pokyny vedoucího, průvodců a instruktorů zájezdu;
- v případě, že se chce zúčastnit programu na vodě (např. rafting, vodní turistika, jachting), umí plavat;
- bude řádně používat veškeré poskytnuté bezpečnostní vybavení (např. při raftingu, vodní či vysokohorské turistice);
- se před a během sportovního programu v průběhu zájezdu zdrží požívání alkoholu a omamných látek.

14. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU a ÚJMU

14.1. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů.

14.2. CK odpovídá pouze za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. Ani tehdy však 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. CK neodpovídá ani za škody vzniklé v souvislosti s vízovými a jinými obdobnými řízeními před zastupitelskými úřady a jinými orgány jednotlivých států, ani za škody vzniklé v důsledku zpoždění pozemní, letecké nebo vodní dopravy.

14.3. Povinnost CK hradit škodu a újmu je omezena v souladu s pravidly, které pro omezení výše náhrady za škody v případě smrti, zranění a ztráty nebo poškození zavazadel stanoví Montrealská úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké dopravě, Athénská úmluva o přepravě cestujících a jejich zavazadel po moři, Bernská úmluva o mezinárodní železniční přepravě (COTIF) a Úmluva EHK OSN o přepravní smlouvě v mezinárodní silniční přepravě cestujících a zavazadel. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké dopravě uplatňuje zákazník ihned přímo u dopravce.

14.4. Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklé v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešení ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištění dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

15. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

15.1 Zákazník není podle žádného obecně závazného právního předpisu povinen poskytnout CK své osobní údaje; poskytnutí osobních údajů je zcela dobrovolné. Bez poskytnutí osobních údajů však nemůže být uzavřena ani plněna SoZ.

15.2 Zákazník bere na vědomí, že CK zpracovává osobní údaje, které zákazník poskytl či poskytne CK v souvislosti s jednáním o smlouvě o zájezdu, jejím uzavřením a plněním, a dále osobní údaje, které CK shromáždí v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb zákazníkovi. Zpracovávají budou identifikační a kontaktní údaje zákazníka a další informace uvedené ve smlouvě o zájezdu nebo shromážděné v souvislosti s jejím plněním v rozsahu jmenovitě: jméno, příjmení, datum narození, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, bankovní spojení, bydliště, e-mailová a doručovací adresa. CK při zpracování osobních údajů zákazníků dodržuje obecně závazné právní předpisy a dbá na ochranu soukromého a osobního života zákazníků.

15.3 CK bude zpracovávat osobní údaje zákazníka automatizovaně v rámci elektronické databáze i manuálně v listinné podobě.

15.4 Osobní údaje zákazníka bude CK zpracovávat pouze k následujícím účelům:

- a) poskytování sjednaných služeb a služeb s tím souvisejícím, včetně jednání o smlouvě o zájezdu či její změně a plnění smlouvy o zájezdu;
- b) ochrana práv a právem chráněných zájmů CK;
- c) dodržení právní povinnosti CK stanovené obecně závazným právním předpisem (např. povinnost CK uchovávat daňové doklady podle zákona o dani z přidané hodnoty);
- d) marketingové a obchodní účely.

15.5 K marketingovým a obchodním účelům mohou být osobní údaje zákazníka zpracovávány pouze za předpokladu, že zákazník nevyjádří svůj nesouhlas (předem či následně) s takovým postupem. Neudělí-li zákazník souhlas se zpracováním osobních údajů pro marketingové a obchodní účely v širším rozsahu, mohou být k tomuto účelu zpracovávány pouze osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa a e-mail zákazníka. V případě nesouhlasu zákazníka se zpracováním osobních údajů pro marketingové a obchodní účely, je zákazník oprávněn vyjádřit svůj nesouhlas s tímto postupem zasláním e-mailu na adresu: info@toursport.cz a CK nebude osobní údaje takového zákazníka pro marketingové a obchodní účely zpracovávat.

15.6 Osobní údaje budou zpracovávány pouze po dobu, která je nezbytná vzhledem k účelu jejich zpracování. S ohledem na výše uvedené:

- a) k účelu podle článku 15.4(a) budou osobní údaje zákazníků zpracovávány pouze do konce kalendářního roku, ve kterém dojde ke splnění příslušné smlouvy o zájezdu (nebo jejímu zániku z jiného důvodu);
- b) k účelu podle článku 15.4(b) budou osobní údaje zpracovávány pouze (i) do konce 5. kalendářního roku následujícího po splnění příslušné smlouvy o zájezdu (nebo jejího zániku z jiného důvodu); a (ii) pokud zákazník v uvedené době zahájí proti CK soudní řízení, po dobu trvání takového soudního řízení a dále po dobu 3 kalendářních měsíců od jeho ukončení;
- c) k účelu podle článku 15.4(c) budou osobní údaje zpracovávány pouze po dobu trvání příslušné právní povinnosti CK;
- d) k účelu podle článku 15.4(d) budou osobní údaje zpracovávány pouze do doby, než zákazník vyjádří svůj nesouhlas s takovým zpracováním.

15.7 Nejpozději do 3 kalendářních měsíců po uplynutí doby zpracování podle článku 15.6 budou příslušné osobní údaje, u kterých pomínul účel jejich zpracování, zlikvidovány či anonymizovány. Anonymizací osobních údajů se rozumí odstranění identifikátorů (všech či některých) zákazníka v takovém rozsahu, že je trvale a nenávratně znemožněna jeho identifikace. Zpracovávané informace v důsledku provedené anonymizace přestanou mít charakter osobních údajů.

15.8 Za účelem uvedeným v článku 15.4(a) bude CK v nezbytném rozsahu předávat osobní údaje zákazníka třetím osobám, které budou zákazníkovi poskytovat sjednané služby nebo poskytnutí takových služeb zprostředkovávat. Takovými osobami mohou být i osoby nacházející se mimo území Evropské unie. Tito příjemci osobních údajů budou osobní údaje zákazníka zpracovávat jako správci odpovídající za prováděné zpracování. Zejména se jedná o následující příjemce:

- a) provozovatel zařízení, ve kterém má být zákazník ubytován;
- b) poskytovatel služeb letecké přepravy;
- c) pojišťovna spolupracující s CK, pokud byla se zákazníkem sjednána služba cestovní pojištění;
- d) zastupitelský úřad cizího státu, pokud byla se zákazníkem sjednána služba zajištění víza.

15.9 Osobní údaje zákazníka mohou být dále v nezbytném rozsahu předávány zpracovateli, se kterým CK uzavřela smlouvu o zpracování osobních údajů. Jedná se zejména o osoby, které zákazníkům poskytují průvodcovský a delegátský servis a obchodní zástupci CK.

15.10 Zákazník bere na vědomí, že CK může jeho osobní údaje poskytnout dožadujícímu orgánu veřejné moci (např. soud či policie ČR), a to v rozsahu a za podmínek stanovených obecně závaznými právními předpisy.

15.11 CK vždy zajistí bezpečné předání osobních údajů a jejich důvěrnost při předávání třetí osobě.

15.12 Zákazník má právo požádat CK o poskytnutí informace o zpracování osobních údajů. Na žádost zákazníka je CK povinna poskytnout zákazníkovi následující informace a vydat mu o nich kopii zpracovávaných osobních údajů:

- i) účel zpracování;
- ii) kategorie osobních údajů, které jsou zpracovávány;
- iii) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jsou, byly nebo budou osobní údaje zpřístupněny;
- iv) plánovaná doba, po kterou budou osobní údaje zákazníka uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby;
- v) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování;
- vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu;
- vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování. V naší CK neprobíhá žádné automatizované rozhodování ani profilování.

Informace bude zákazníkovi poskytnuta bez zbytečného odkladu; za poskytnutí informace je CK oprávněna požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace. Dotazy ohledně zpracování osobních údajů mohou zákazníci adresovat na e-mailovou adresu info@tourssport.cz.

15.13 Zákazník má právo získat své osobní údaje, které CK zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně.

15.14 Zákazník, který zjistí nebo se domnívá, že CK provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života zákazníka nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může (i) požádat CK o vysvětlení, nebo (ii) požadovat, aby CK odstranila takto vzniklý stav. Jestliže bude taková žádost zákazníka shledána oprávněnou, CK neprodleně odstraní závadný stav.

Zákazník, který zjistí nebo se domnívá, že CK provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života zákazníka nebo v rozporu se zákonem, má právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

15.15 Zákazník má dále právo žádat výmaz svých osobních údajů, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů. Zákazník má právo požadovat, aby CK omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud:

- i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů;
- ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití;
- iii) CK již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků;
- iv) zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CK převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

15.16 Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že byl seznámen s informacemi o zpracování osobních údajů uvedenými v tomto článku. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu i ve prospěch třetích osob, podpisem smlouvy potvrzuje, že je oprávněn poskytnout CK jejich osobní údaje. Pravidla uvedená v tomto článku těchto VOP pak platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch smlouvu o zájezdu zákazník s CK uzavřel. Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník prohlašuje, že je oprávněn za tyto další osoby vyslovit souhlas se zpracováním jejich osobních údajů dle pravidel uvedených v tomto článku těchto VOP.

16. ALTERNATIVNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

16.1. 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.

16.2. 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>.

17. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

17.1. Odkazy na články znamenají odkazy na články těchto VOP, není-li uvedeno jinak.

17.2. CK je oprávněna tyto VOP jednostranně změnit zveřejněním nového znění na svých internetových stránkách. Takto změněné VOP platí pro SoZ uzavřené po jejich zveřejnění.

17.3. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ostatních ustanovení či SoZ jako celku.

17.4. Tyto VOP se přiměřeně použijí i pro účely poskytování služeb cestovního ruchu podnikatelům.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 1. července 2018.