



Flexi Tours®

Váš svět možností

**Všeobecné obchodní
podmínky
Flexi Tours Group**

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

– Flexi Tours Group a.s.

Článek 1 – Úvodní ustanovení

1. Tyto Všeobecné smluvní podmínky pro cestující (dále jen „Podmínky“) upravují práva a povinnosti smluvních stran vyplývající ze smlouvy o zájezdu uzavírané mezi cestovní kanceláří Flexi Tours Group a.s., se sídlem Plynární 1617/10, 170 00 Praha 7, Holešovice, IČO 22546979, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 29465 (dále jen „CK“), a zákazníkem.
2. Podmínky tvoří nedílnou součást každé Smlouvy o zájezdu (dále jen „Smlouva“). V případě rozporu mezi Smlouvou a těmito Podmínkami mají přednost ujednání ve Smlouvě.
3. Smlouva a tyto Podmínky se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, zejména ustanoveními § 2521 a násl., a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, vše ve znění pozdějších předpisů.
4. Pro účely těchto Podmínek se zájezdem rozumí soubor služeb cestovního ruchu splňující znaky zájezdu podle občanského zákoníku a zákona č. 159/1999 Sb., jakož i jednotlivé služby cestovního ruchu poskytované CK, je-li to výslovně ve Smlouvě ujednáno.

Článek 2 – Uzavření Smlouvy

1. Zájezd nebo jednotlivou službu cestovního ruchu lze sjednat zejména on-line prostřednictvím rezervačního systému cestovní kanceláře na adrese <https://flexitours.cz> nebo prostřednictvím smluvních provizních prodejců (cestovních agentur)
2. Cestovní kancelář poskytuje zákazníkovi potvrzení o zájezdu vždy v textové podobě na trvalém nosiči dat, a to elektronicky (zejména e-mailem nebo prostřednictvím uživatelského účtu v rezervačním systému). Smluvní provizní prodejci jsou též povinni poskytnout zákazníkovi potvrzení o zájezdu v textové podobě při uzavření smlouvy nebo bezprostředně poté.
3. Před uzavřením smlouvy o zájezdu poskytne cestovní kancelář zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem všechny podstatné předsmluvní informace, zejména o tom, zda se jedná o zájezd nebo spojené cestovní služby, o hlavních náležitostech zájezdu, ceně a právech zákazníka jako spotřebitele, a současně jej seznámí se zásadami zpracování osobních údajů.

4. Zákazník je povinen před uzavřením Smlouvy poskytnout CK úplné a pravdivé identifikační údaje a kontaktní údaje. Při sjednání zájezdu je povinen zkontrolovat správnost a úplnost všech jím uvedených údajů; v případě změn (např. změna příjmení – sňatek) bezodkladně oznamovat CK. Náklady spojené s opravou nesprávně nebo neúplně uvedených údajů, včetně případných poplatků účtovaných dopravci nebo ubytovacími zařízeními (například za změnu jména nebo vystavení nové letenky), nese plně zákazník.
5. Smlouva o zájezdu je uzavřena okamžikem, kdy cestovní kancelář v textové podobě potvrdí zákazníkovi jeho objednávku zájezdu; ode dne potvrzení vzniká zákazníkovi povinnost uhradit cenu zájezdu a cestovní kanceláři povinnost poskytnout sjednané služby cestovního ruchu a poskytnout zákazníkovi v případě potřeby přiměřenou pomoc podle právních předpisů.
6. Cestovní kancelář doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu podrobné cestovní pokyny a potřebné dokumenty (zejména letenky nebo údaje k odbavení, poukazy na ubytování a služby, informace k dopravě a kontaktní údaje na místní partnery). Pokud je smlouva o zájezdu uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, doručí cestovní kancelář tyto podklady bez zbytečného odkladu po uzavření smlouvy. Cestovní kancelář poskytuje cestovní pokyny a dokumenty zákazníkovi primárně v elektronické podobě, a to na e-mailovou adresu uvedenou ve smlouvě o zájezdu nebo prostřednictvím rezervačního systému na adrese <https://flexitours.cz>; v případě uzavření smlouvy prostřednictvím smluvního provizního prodejce mohou být cestovní pokyny předány též tímto prodejcem vhodným způsobem.
7. Jedná-li zákazník při uzavírání Smlouvy ve prospěch třetích osob (spolucestujících), prohlašuje, že je oprávněn jejich jménem jednat a zavazuje se seznámit je s obsahem Smlouvy a těchto Podmínek; zákazník odpovídá CK za závazky těchto osob ze Smlouvy společně a nerozdílně.
8. Nelze-li objednávku potvrdit z důvodu vyprodání kapacit, změny ceny nebo jiných podstatných okolností, smlouva nevznikne; cestovní kancelář o tom zákazníka bez zbytečného odkladu informuje a může mu nabídnout jiné alternativní řešení.
9. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo odmítnout uzavření smlouvy o zájezdu zejména v případech, kdy existují odůvodněné pochybnosti o řádném splnění povinností ze strany zákazníka. Za takové případy se považuje zejména situace, kdy zákazník v minulosti opakovaně podal neúplné či nesprávně vyplněné objednávky, včas neuhradil cenu zájezdu nebo sjednanou zálohu, nebo se vůči cestovní kanceláři dopustil jednání způsobilého vážně poškodit její oprávněné zájmy či dobré jméno.

Článek 3 – Cena zájezdu

1. Cena zájezdu je sjednána ve Smlouvě; zahrnuje služby v ní výslovně uvedené a odpovídající popisům zájezdu zveřejněným CK, není-li ve Smlouvě ujednáno jinak. Údaje v katalogu nebo na webových stránkách CK jsou informativní; rozhodné jsou údaje ve Smlouvě a předmluvních informacích.
2. Není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak, cena zájezdu nezahrnuje zejména cestovní pojištění, pojištění storna zájezdu, víza, fakultativní výlety a nepovinné služby, místní poplatky hrazené na místě, služby delegáta a servisní poplatky u plaveb.
3. CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu pouze za podmínek a v případech stanovených občanským zákoníkem, a to v důsledku:
 - a) změny ceny za dopravu, včetně cen pohonných hmot,
 - b) změny výše daní nebo poplatků vztahujících se ke sjednaným službám,

- c) změny směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu, pokud se tato změna projeví alespoň o 2 %.

- 4. O zvýšení ceny zájezdu je CK povinna zákazníka informovat v textové podobě nejpozději 20 dnů před zahájením zájezdu; podmínky pro případné právo zákazníka od Smlouvy odstoupit se řídí občanským zákoníkem a článkem o změnách ze strany CK.

Článek 4 – Platební podmínky

1. Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu ve výši a lhůtách sjednaných ve Smlouvě. Není-li sjednáno jinak, činí záloha 50 % ceny zájezdu a je splatná při uzavření Smlouvy; doplatek ceny zájezdu je splatný nejpozději 40 dnů před zahájením zájezdu.
2. Při uzavření Smlouvy v době kratší než 40 dnů před zahájením zájezdu je cena zájezdu splatná v plné výši při uzavření Smlouvy.
3. Platby se považují za uhrazené okamžikem jejich připsání na účet CK nebo zaplacením v hotovosti či platební kartou u CK nebo smluvního prodejce. Bankovní poplatky související s úhradou ceny zájezdu hradí zákazník.
4. V případě prodlení zákazníka s úhradou jakékoliv platby podle Smlouvy je CK oprávněna poskytnutí služeb pozastavit nebo Smlouvu zrušit a požadovat úhradu odstupného (stornopoplatků) podle článku o odstoupení zákazníka; CK je oprávněna jednostranně započíst odstupné proti dosud uhrazeným platbám zákazníka.
5. Ve výjimečných případech může i po uzavření smlouvy o zájezdu dojít k situaci, kdy již není možné původní rezervaci potvrdit, zejména z důvodu vyprodání kapacit nebo náhlé změny dostupnosti služeb ze strany dodavatelů. V takovém případě se smlouva od počátku ruší a cestovní kancelář zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátí všechny dosud uhrazené částky, aniž by mu vznikl nárok na další náhradu.

Článek 5 – Odstoupení zákazníka a odstupné (stornopoplatky)

1. Zákazník je oprávněn kdykoli před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit, a to písemným prohlášením doručeným CK nebo smluvnímu prodejci; odstoupení je účinné dnem doručení CK. Doručení písemně na emailovou adresu reklamace@flexitours.cz nebo na adresu smluvního prodejce, kde zákazník zájezd objednal.
2. Odstoupí-li zákazník od Smlouvy z jiného důvodu, než je podstatná změna podmínek zájezdu ze strany CK nebo porušení povinností CK, je povinen zaplatit CK odstupné (stornopoplatek) ve výši sjednané ve Smlouvě a těchto Podmínkách, nejméně však ve výši skutečně vzniklých nákladů CK.
3. Není-li ve Smlouvě ujednáno jinak, činí odstupné z ceny zájezdu:

a) 66 a více dnů před zahájením zájezdu:	20 %,
b) 65–46 dnů před zahájením zájezdu:	30 %,
c) 45–31 dnů před zahájením zájezdu:	50 %,
d) 30–16 dnů před zahájením zájezdu:	80 %,

e) 15 dnů a méně před zahájením zájezdu nebo při nenastoupení: 100 %.

4. Zákazník je povinen zaplatit odstupné i v případě, kdy CK odstoupí od Smlouvy z důvodu podstatného porušení povinnosti zákazníka, zejména z důvodu prodloužení zájezdu s úhradou ceny zájezdu nebo její části.
5. CK je oprávněna jednostranně započíst odstupné proti platbám uhrazeným zákazníkem; případný přeplatek CK vrátí zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne účinnosti odstoupení.

Článek 6 – Storno volitelných služeb

1. Odstoupí-li zákazník od Smlouvy nebo zruší-li jednotlivé volitelné služby (zejména cestovní pojištění, fakultativní výlety, transfery, víza, rezervace sedadel, nadváha zavazadel, sportovní vybavení a další služby spojené s dopravou, pronájem vozidla a jiné doplňkové služby), činí odstupné za tyto služby 100 % jejich ceny, není-li ve Smlouvě nebo podmínkách příslušného dodavatele stanoveno jinak.
2. Ustanovení odstavce 1 se použije i v případě, kdy volitelné služby nejsou součástí ceny zájezdu a jsou sjednány samostatně prostřednictvím CK.

Článek 7 – Změny Smlouvy o zájezdu na žádost zákazníka

1. Zákazník je oprávněn požádat CK o změnu Smlouvy, zejména o změnu osoby účastníka, termínu, ubytování nebo jiných sjednaných služeb; CK se v přiměřené míře pokusí požadovanou změnu zajistit, není však povinna změně vyhovět, pokud to povaha služby nebo podmínky dodavatelů neumožňují.
2. Zákazník je oprávněn postoupit Smlouvu na jinou osobu, která splňuje podmínky účasti na zájezdu, oznámí-li tuto skutečnost CK v přiměřené lhůtě před zahájením zájezdu (nejpozději 7 dní před odjezdem); původní a nový zákazník odpovídají CK společně a nerozdílně za úhradu ceny zájezdu a nákladů spojených s postoupením Smlouvy. Při změně osoby nelze převést výhody či slevy, pokud již vypršela jejich platnost, pokud nebude dohodnuto jinak.
3. Změny podle odstavců 1 a 2 jsou zpoplatněny manipulačním poplatkem ve výši sjednané ve Smlouvě, nejméně však 1 500 Kč za osobu plus veškeré náklady účtované dodavateli služeb v souvislosti s požadovanou změnou.
4. Změny hlavních náležitostí zájezdu (např. změna termínu, destinace, dopravce, ubytování na jinou kategorii) mohou být považovány za odstoupení zákazníka od Smlouvy a uzavření nové Smlouvy; v takovém případě je zákazník povinen uhradit odstupné podle článku 5.
5. Zákazník je povinen bez zbytečného odkladu písemně oznámit CK změnu svých identifikačních a kontaktních údajů; CK neodpovídá za škodu vzniklou v důsledku neoznámení změny údajů.
6. Za doručovací adresu zákazníka se považuje adresa uvedená ve Smlouvě; za doručovací e-mailovou adresu se považuje e-mail uvedený ve Smlouvě nebo při uzavření Smlouvy.
7. Zpráva doručovaná elektronickou poštou se považuje za doručenu okamžikem jejího přijetí na server přichází pošty zákazníka. Zpráva doručovaná prostřednictvím provozovatele poštovních služeb se považuje za doručenu dnem převzetí, dnem odepření převzetí nebo uplynutím desetidenní úložní doby, i když se zákazník o uložení nedozvěděl.

Článek 8 – Změny ze strany cestovní kanceláře

1. CK je oprávněna před zahájením zájezdu provést nepodstatné změny Smlouvy, zejména drobné změny programu, dopravního spojení nebo ubytování v rámci sjednané kategorie; o těchto změnách CK zákazníka informuje v textové podobě bez zbytečného odkladu.
2. Dojde-li před zahájením zájezdu k podstatné změně některé z hlavních náležitostí Smlouvy nebo ke zvýšení ceny zájezdu o více než 8 %, je CK povinna zákazníka na tuto skutečnost v textové podobě upozornit a poskytnout mu přiměřenou lhůtu, nejméně 5 dnů ode dne doručení oznámení, k vyjádření, zda se změnou souhlasí, nebo od Smlouvy odstupuje.
3. Nesdělí-li zákazník ve lhůtě podle odstavce 2, že se změnou nesouhlasí, platí, že se změnou souhlasí a Smlouva se mění podle návrhu CK.
4. Odstoupí-li zákazník od Smlouvy z důvodu podstatné změny nebo zvýšení ceny o více než 8 %, má právo na vrácení všech plateb uhrazených CK bez zbytečného odkladu; CK může zákazníkovi nabídnout náhradní zájezd srovnatelné nebo vyšší jakosti bez doplatku, případně nižší jakosti s odpovídající slevou.

Změny letů, dopravy a délky zájezdu

- Změny časů odletu a příletu, trasy letu, letecké společnosti, typu letadla, mezipřistání nebo čísel letů, které jsou provedeny z provozních, technických nebo bezpečnostních důvodů, se považují za přípustné, pokud nedojde k podstatnému narušení průběhu zájezdu. V nutných případech (zejména v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností nebo rozhodnutí dopravce) je přípustná změna dopravy, leteckého dopravce, typu letadla, trasy včetně mezipřistání a termínu letu.
- Změny časů odletu nebo příletu se považují za významné tehdy, pokud zákazníkovi objektivně způsobí značné nesnáze nebo další prokazatelné náklady (například v souvislosti s návaznými spoji nebo ubytováním); v takovém případě vznikají zákazníkovi práva podle občanského zákoníku a přímo použitelných předpisů Evropské unie o právech cestujících, zejména nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004.
- Cestovní kancelář neodpovídá za zpoždění nebo předsunutí letů a další změny letecké přepravy způsobené rozhodnutím leteckého dopravce, řízením letového provozu, letištěm, bezpečnostními nebo povětrnostními důvody či jinými nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi. V souvislosti s těmito změnami je zákazník oprávněn uplatňovat své nároky (například na kompenzaci, péči nebo přesměrování) přímo u příslušného leteckého dopravce podle nařízení (ES) č. 261/2004 a souvisejících právních předpisů.
- Zákazník bere na vědomí, že při plánování návazných dopravních spojů (např. individuální doprava na letiště či z letiště) je povinen přihlížet k možnosti časových změn a zpoždění letů. V případě posunu času letu samotného nevzniká zákazníkovi nárok na odstoupení od smlouvy o zájezdu bez úhrady sjednaného odstupného (stornopoplatků), pokud nedošlo k podstatné změně hlavních náležitostí zájezdu ve smyslu občanského zákoníku.
- Délka zájezdu je vyjádřena počtem nocí. Do celkového počtu dní trvání zájezdu se zahrnují i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případech, kdy je doprava organizována v pozdních večerních či nočních hodinách nebo v časných ranních hodinách. Zákazník je srozuměn s tím, že let může časově zasahovat do dne následujícího.

- Za časové posuny počátku a konce čerpání služeb, jakož i za služby nečerpané z důvodu zpoždění dopravy, nemůže cestovní kancelář poskytnout finanční náhradu, pokud byl dodržen sjednaný počet dnů, resp. nocí zájezdu; tím není dotčena odpovědnost leteckého dopravce za škodu podle příslušných právních předpisů a mezinárodních úmluv.
- Pro účely vymezení termínu zájezdu se zahájením zájezdu rozumí okamžik započetí sjednané dopravy do místa pobytu (u letecké dopravy zahájení odbavování leteckým dopravcem k prvnímu letu uvedenému v cestovní smlouvě nebo cestovních pokynech) a ukončením zájezdu okamžik ukončení zpáteční dopravy podle sjednaného itineráře.
- U zájezdů sestavených formou dynamického balíčku (kombinace dopravy a ubytování vytvářená v reálném čase podle aktuální nabídky dopravců a ubytovacích zařízení) jsou údaje o časech letů, leteckém dopravci, číslech letů, typu letadla, trase a případných mezipřistáních až do vystavení cestovních dokladů považovány za orientační a mohou se měnit v závislosti na podmínkách leteckých dopravců a dostupnosti kapacit. Skutečně závazné jsou údaje uvedené v cestovních pokynech a přepravních dokladech (zejména v elektronické letence nebo boarding passu), které cestovní kancelář zákazníkovi poskytne před zahájením zájezdu

Článek 9 – Odstoupení cestovní kanceláře od Smlouvy

1. CK je oprávněna před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit pouze v případech stanovených právními předpisy nebo těmito Všeobecnými Smluvními podmínkami, zejména:
 - a) pokud zákazník podstatně poruší své povinnosti, zejména je-li v prodlení s úhradou ceny zájezdu nebo její části,
 - b) pokud není dosažen minimální počet účastníků uvedený ve Smlouvě nebo v předmluvních informacích,
 - c) pokud brání řádnému poskytnutí zájezdu nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, kterým CK nemůže zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. (mimořádné okolnosti jako například živelná pohroma, válečný konflikt apod)
2. Odstoupí-li CK od Smlouvy z důvodu podle odstavce 1 písm. b) nebo c), má zákazník právo na vrácení všech plateb uhrazených CK bez zbytečného odkladu nebo na nabídku náhradního zájezdu; zákazník není povinen hradit odstupné.
3. Odstoupí-li CK od Smlouvy z důvodu podle odstavce 1 písm. a), má CK právo na odstupné podle článku 5; CK je oprávněna jednostranně započíst odstupné proti platbám uhrazeným zákazníkem.
4. Odstoupí-li CK od Smlouvy ve lhůtě kratší než 20 dnů před zahájením zájezdu z jiného důvodu, než jsou nevyhnutelné a mimořádné okolnosti nebo porušení povinnosti zákazníkem, může vzniknout CK povinnost nahradit zákazníkovi další újmu podle občanského zákoníku.

Článek 10 – Práva a povinnosti zákazníka

1. Zákazník je povinen zejména:
 - zaplatit cenu zájezdu ve lhůtách a za podmínek stanovených ve Smlouvě a těchto Všeobecných Smluvních podmínkách,
 - poskytovat CK pravdivé, úplné a aktuální údaje potřebné k uzavření a plnění Smlouvy a bezodkladně oznamovat jejich změny
 - převzít včas doklady potřebné k čerpání služeb (např. poukazy, letenky, pokyny k odjezdu),

- zajistit si na vlastní náklady veškeré platné cestovní doklady a případná víza potřebná pro vstup do navštívených států, zejména platný cestovní doklad s dobou platnosti požadovanou příslušnými předpisy (obvykle nejméně 6 měsíců po návratu ze zájezdu) a doklad o zdravotním pojištění; nesplnění této povinnosti nemůže být důvodem k odstoupení od smlouvy bez odstupného ani k vrácení ceny zájezdu,
 - dostavit se řádně a včas na místo odjezdu, odletu či příjezdu uvedené v cestovních pokynech; nedostaví-li se zákazník včas nebo bude-li z přepravy vyloučen z důvodu porušení přepravních nebo bezpečnostních pravidel na jeho straně, nemá tato skutečnost za následek vznik nároku na vrácení zaplacené ceny zájezdu ani její části,
 - dodržovat právní předpisy platné v České republice i v navštívených státech, pravidla chování a bezpečnosti, provozní řády ubytovacích a jiných zařízení, jakož i místní kulturní zvyklosti, a řídit se pokyny zástupců cestovní kanceláře a dodavatelů služeb.,
 - chránit zdraví a majetek svůj, ostatních účastníků a CK a zdržet se jednání, které by narušovalo průběh zájezdu,
 - uhradit škodu způsobenou svým jednáním CK nebo dodavatelům služeb,
 - v případě osob mladších 18 let cestujících bez doprovodu pečující osoby sdělit cestovní kanceláři při uzavření smlouvy o zájezdu kontaktní údaje umožňující spojení s nezletilým účastníkem a s osobou, která za nezletilého odpovídá v místě jeho pobytu, a zajistit veškeré potřebné souhlasy zákonných zástupců.
2. Je-li zákazník právnickou osobou nebo fyzickou osobou objedávající zájezd pro třetí osoby, je povinen seznámit všechny účastníky se Smlouvou, těmito Podmínkami a souvisejícími dokumenty a zajistit jejich dodržování.

Článek 11 – Odpovědnost cestovní kanceláře a omezení náhrady

1. CK odpovídá za řádné poskytnutí služeb zahrnutých do Smlouvy; odpovědnost CK se řídí občanským zákoníkem a souvisejícími právními předpisy.
2. CK neodpovídá za škodu nebo újmu, byla-li způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není zapojena do poskytování služeb dle Smlouvy, nebo nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi, jimž CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí.
3. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy o zájezdu nebo podmínek náhrady škody, hradí pořadatel škodu jen do výše tohoto omezení. V ostatních případech se nepřihlíží k ujednání, které předem vylučuje nebo omezuje povinnost pořadatele k náhradě zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví, a nebo k ujednání o nižším rozsahu náhrady újmy, než činí trojnásobek celkové ceny zájezdu.

Článek 12 – Reklamac

1. Práva zákazníka z vadného plnění a postup při uplatňování a vyřizování reklamací upravuje Reklamační řád cestovní kanceláře, který je nedílnou součástí Smlouvy a je zveřejněn na internetových stránkách cestovní kanceláře.
2. Zákazník je povinen vadu zájezdu vytknout bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, pokud možno již v místě pobytu, aby cestovní kancelář měla reálnou možnost zjednat nápravu.

Vady zájezdu uplatňuje zákazník v místě pobytu zejména u delegáta, zástupce cestovní kanceláře, přímo u poskytovatele služby (např. ubytovacího zařízení) nebo na telefonní lince cestovní kanceláře k tomu určené; za včasné uplatnění se považuje též oznámení prostřednictvím telefonu, aplikace (např. WhatsApp) nebo e-mailu uvedených v cestovních pokynech.

3. Cestovní kancelář nebo její zástupce v místě pobytu se snaží vadu bezodkladně odstranit nebo zákazníkovi navrhnout přiměřené řešení. Nevyhovuje-li navržené řešení zákazníkovi nebo není-li vada na místě zcela odstraněna, je zákazník oprávněn po návratu z pobytu uplatnit oficiální reklamaci u cestovní kanceláře v písemné textové podobě; k písemné reklamaci se doporučuje doložit zejména reklamační protokol či jiné potvrzení o uplatnění vady v místě pobytu a o způsobu jejího řešení, fotodokumentaci, videozáznamy a případně svědectví dalších účastníků zájezdu.
4. Cestovní kancelář je povinna reklamaci prošetřit a vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího doručení, pokud se se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě; o způsobu vyřízení reklamace bude zákazník informován v textové podobě.
5. Není-li zákazník spokojen se způsobem vyřízení reklamace, může se obrátit na Českou obchodní inspekci s návrhem na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu ve lhůtě stanovené právními předpisy; podrobné informace jsou dostupné na www.coi.cz. S ohledem na možnost zakoupení zájezdu online je rovněž možné k řešení eventuálního sporu využít platformu řešení sporů online.

Článek 13 – Cestovní pojištění

1. Cestovní pojištění není součástí ceny zájezdu, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak; zákazník je oprávněn sjednat cestovní pojištění samostatně nebo prostřednictvím CK.
2. CK poskytne zákazníkovi informace o nabídce cestovního pojištění; pojistný vztah však vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou a CK neodpovídá za rozsah pojistného krytí ani za plnění z pojistných smluv.
3. Odmítne-li zákazník uzavřít cestovní pojištění, bere na vědomí, že nese plnou odpovědnost za případné náklady spojené s pojistnými událostmi.
4. V případě ztráty nebo poškození zavazadel během přepravy je zákazník povinen bez zbytečného odkladu oznámit tuto skutečnost příslušnému dopravci (například na letišti) a vyžádat si sepsání protokolu o nesrovnalosti se zavazadlem (např. P.I.R. – Property Irregularity Report); tento dokument je nezbytný pro další uplatňování nároků vůči dopravci nebo pojistiteli.
5. Odpovědnost za škodu vzniklou v souvislosti s leteckou přepravou zavazadel se řídí zejména příslušnými mezinárodními úmluvami (zejména Varšavskou úmluvou, Haagským protokolem, Guadalajarskou úmluvou a Montrealskou úmluvou) a přímo použitelnými předpisy Evropské unie upravujícími práva cestujících v letecké dopravě

Článek 14 – Pojištění CK pro případ úpadku

1. CK je pojištěna pro případ úpadku v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb.; údaje o pojistiteli a čísle pojistné smlouvy jsou uvedeny ve Smlouvě a v předmluvních informacích. Pojišťovna ERV Evropská pojišťovna, a. s., se sídlem Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8 – Karlín, IČ 492 40 196, kontaktní údaje klientského centra [+420 221 860 860](tel:+420221860860), klient@ERVpojistovna.cz, www.ervpojistovna.cz.

2. V případě pojistné události v souvislosti s úpadkem CK uplatňuje zákazník své nároky přímo u pojistitele podle podmínek pojistné smlouvy.

Článek 15 – Zpracování osobních dat

1. Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář zpracovává osobní údaje, které jí zákazník poskytl nebo poskytne v souvislosti s jednáním o uzavření smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy mezi zákazníkem a cestovní kanceláří, při jejím uzavření a plnění, jakož i osobní údaje, které cestovní kancelář získá v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb zákazníkovi. Zpracovávány jsou zejména identifikační a kontaktní údaje zákazníka a další informace uvedené ve smlouvě nebo shromážděné v souvislosti s jejím plněním.
2. Pokud zákazník cestovní kanceláři sdělí údaje týkající se jeho zdravotního stavu nebo jiné zvláštní kategorie osobních údajů, bere na vědomí a uzavřením smlouvy výslovně souhlasí s tím, že cestovní kancelář může tyto citlivé osobní údaje zpracovávat v souladu s tímto článkem a s Informačním memorandem o zpracování osobních údajů, a to zejména pro účely uvedené v odstavci 6 písm. a) a 6 písm. b) tohoto článku (uzavření a plnění smlouvy, zajištění služeb s ohledem na zdravotní stav zákazníka).
3. Při zpracování osobních údajů zákazníků cestovní kancelář dodržuje obecně závazné právní předpisy, zejména Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů – „GDPR“), a dbá na ochranu soukromí a osobního života zákazníků.
4. Zákazník není podle obecně závazných právních předpisů povinen osobní údaje cestovní kanceláři poskytnout; poskytnutí osobních údajů je dobrovolné. Bez poskytnutí osobních údajů však cestovní kancelář nemůže uzavřít ani řádně plnit smlouvu o zájezdu nebo jinou smlouvu uzavíranou se zákazníkem, pokud jsou tyto údaje nezbytné k uzavření či plnění smlouvy nebo k plnění zákonných povinností cestovní kanceláře.
5. Cestovní kancelář zpracovává osobní údaje zákazníka jak automatizovaně v rámci svých elektronických systémů a databází, tak i manuálně v listinné podobě, a to v rozsahu a po dobu nezbytnou k naplnění účelů zpracování stanovených v Informačním memorandu o zpracování osobních údajů
6. Osobní údaje zákazníka zpracovává cestovní kancelář pouze k následujícím účelům:
 - poskytování sjednaných služeb cestovního ruchu a souvisejících plnění podle smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy se zákazníkem, na právním základě čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR (plnění smlouvy);
 - ochrana práv a oprávněných zájmů cestovní kanceláře, zejména určení, uplatnění nebo obhajoba právních nároků cestovní kanceláře, na právním základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR (oprávněný zájem);
 - splnění právních povinností cestovní kanceláře stanovených obecně závaznými právními předpisy (například povinnost uchovávat účetní a daňové doklady), na právním základě čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR;
 - marketingové a obchodní účely cestovní kanceláře (např. zasílání obchodních sdělení, newsletterů, vedení zákaznických programů a věrnostních slev), na právním základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR, případně na základě souhlasu zákazníka, je-li vyžadován.
7. Osobní údaje jsou uchovávány pouze po dobu nezbytně nutnou vzhledem k účelu jejich zpracování. Zejména platí, že:

- pro účely podle odstavce 6 písm. a) se osobní údaje zpracovávají po dobu trvání příslušné smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy a do úplného vypořádání všech práv a povinností z ní vyplývajících;
 - pro účely podle odstavce 6 písm. b) se osobní údaje zpracovávají po dobu trvání příslušných promlčecích lhůt, zpravidla do konce pátého kalendářního roku následujícího po zániku závazků z dané smlouvy, a pokud je v této době zahájeno soudní, správní nebo jiné řízení, po dobu trvání takového řízení a dále po dobu tří měsíců od jeho ukončení;
 - pro účely podle odstavce 6 písm. c) se osobní údaje uchovávají po dobu stanovenou příslušnými právními předpisy (např. zákony v oblasti účetnictví a daní);
 - pro účely podle odstavce 6 písm. d) se osobní údaje zpracovávají do doby, než zákazník vyjádří nesouhlas s takovým zpracováním nebo odvolá svůj souhlas, je-li zpracování na souhlasu založeno.
8. Nejpozději do tří kalendářních měsíců po skončení kalendářního roku, ve kterém uplynula doba zpracování podle odstavce 7, cestovní kancelář osobní údaje, u nichž pominul účel jejich zpracování, vymaže nebo je anonymizuje. Anonymizací se rozumí taková úprava údajů, při níž jsou odstraněny nebo změněny identifikátory zákazníka v rozsahu, který trvale znemožní jeho identifikaci; takto upravené informace již nemají povahu osobních údajů.
9. Pro účely podle odstavce 6 písm. a) může cestovní kancelář v nezbytném rozsahu předávat osobní údaje zákazníka třetím osobám, které zákazníkovi poskytují sjednané služby nebo se na jejich zajištění podílejí. Tito příjemci osobní údaje zpracovávají jako samostatní správci. Jedná se zejména o tyto kategorie příjemců:
- provozovatelé ubytovacích zařízení, v nichž má být zákazník ubytován;
 - dopravci, zejména poskytovatelé letecké či autobusové přepravy;
 - pojišťovny v případě sjednaného cestovního pojištění;
 - zastupitelské úřady cizích států v případě zajišťování víz;
 - poskytovatelé dalších služeb cestovního ruchu objednaných zákazníkem (např. autopůjčovny, provozovatelé parkovišť, lokální agentury zajišťující fakultativní výlety).
10. Osobní údaje zákazníka mohou být v nezbytném rozsahu předávány také zpracovatelům osobních údajů, se kterými má cestovní kancelář uzavřenou smlouvu o zpracování osobních údajů (např. poskytovatelé IT služeb, call center, delegátských služeb nebo obchodní zástupci). V rámci oprávněného zájmu podle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR mohou být osobní údaje zákazníka sdíleny i s vybranými společnostmi, které s cestovní kanceláří tvoří podnikatelskou skupinu, a to pro vnitřní administrativní účely a koordinaci činnosti, v souladu s recitálem 48 GDPR.
11. Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář může jeho osobní údaje poskytnout orgánům veřejné moci (např. soudům, orgánům činným v trestním řízení, správním orgánům) v rozsahu a za podmínek stanovených obecně závaznými právními předpisy.
12. V souvislosti se zajištěním služeb v zahraničí může docházet k předávání osobních údajů do třetích zemí mimo Evropskou unii a Evropský hospodářský prostor, a to zejména do států, v nichž má zákazník čerpat ubytování nebo jiné služby cestovního ruchu. Cestovní kancelář vyvine přiměřené úsilí k zajištění odpovídající úrovně ochrany osobních údajů při jejich předávání. Zákazník však bere na vědomí, že pokud si objedná služby v zemi, pro kterou neexistuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů podle čl. 45 odst. 3 GDPR, mohou být jeho osobní údaje předány tamním příjemcům i v situaci, kdy nejsou k dispozici vhodné záruky podle čl. 46 GDPR. Uzavřením smlouvy se zákazník výslovně souhlasí s takovým předáním osobních údajů, je-li nezbytné pro splnění smlouvy.

- 13.** V souvislosti se zpracováním osobních údajů má zákazník zejména právo požadovat od cestovní kanceláře přístup ke svým osobním údajům (čl. 15 GDPR), jejich opravu (čl. 16 GDPR), výmaz (čl. 17 GDPR) nebo omezení zpracování (čl. 18 GDPR), dále právo na přenositelnost údajů (čl. 20 GDPR) a právo vznést námitku proti zpracování založenému na oprávněném zájmu nebo pro účely přímého marketingu (čl. 21 GDPR). Dotazy a žádosti týkající se zpracování osobních údajů mohou zákazníci zasílat na kontaktní e-mail uvedený pro tyto účely v zásadách ochrany osobních údajů na webových stránkách cestovní kanceláře.
- 14.** Domnívá-li se zákazník, že zpracování jeho osobních údajů je v rozporu s právními předpisy, je oprávněn obrátit se na cestovní kancelář s žádostí o nápravu; je-li žádost shledána důvodnou, cestovní kancelář závažný stav bez zbytečného odkladu odstraní. Tím není dotčeno právo zákazníka podat stížnost přímo u Úřadu pro ochranu osobních údajů.

Objednávkou zájezdu a uzavřením smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy, která na tyto Všeobecné Smluvní Podmínky odkazuje, zákazník potvrzuje, že byl seznámen s informacemi o zpracování osobních údajů podle tohoto článku. Uzavírá-li zákazník smlouvu i ve prospěch třetích osob, prohlašuje, že je oprávněn poskytnout jejich osobní údaje cestovní kanceláři a že tyto osoby byly s uvedenými informacemi seznámeny.

Článek 16 – Další důležitá ujednání

1. Smlouvy, na něž se tyto Podmínky použijí, se řídí právním řádem České republiky. Případná neplatnost nebo neúčinnost jednotlivých ustanovení těchto Podmínek nemá vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení ani na platnost smluv, jejichž jsou tyto Podmínky součástí. Veškeré spory vyplývající ze smluv, na které se tyto Podmínky vztahují, budou s konečnou platností rozhodovány obecnými soudy České republiky.
2. Údaje a pokyny uvedené v nabídce cestovní kanceláře (zejména informace o poskytovaných službách, cenách a cestovních podmínkách) odpovídají informacím dostupným v době zveřejnění nabídky nebo v době uzavření smlouvy o zájezdu. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na zjevné chyby v publikovaných cenách, termínech a dalších údajích v nabídce nebo při nezávazné poptávce. Nezávaznou poptávkou se rozumí poptávka zájezdu, ve které dosud nejsou uvedeny všechny identifikační údaje zákazníka a/nebo spolucestujících. Pro zákazníka je rozhodná cena a ostatní podmínky uvedené v platně uzavřené smlouvě o zájezdu.
3. Cestovní kancelář neodpovídá za chyby v rezervaci, které jsou způsobeny zákazníkem (například nesprávně uvedenými údaji) nebo které vznikly v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností. Jakákoli prezentace zájezdu na internetových stránkách cestovní kanceláře nebo v jiných propagačních materiálech není veřejnou nabídkou ve smyslu § 1780 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo měnit seznam hotelů označených jako „na vyžádání“.
4. Pro doručování písemností platí, že zásilka odeslaná poštou nebo prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb na adresu uvedenou ve smlouvě o zájezdu se považuje za doručenou pátým dnem po odeslání. Písemnosti lze doručovat též elektronicky na e-mailovou adresu zákazníka uvedenou ve smlouvě o zájezdu; v takovém případě se zásilka považuje za doručenou okamžikem doručení do e-mailové schránky zákazníka. Dojde-li ke změně doručovací adresy nebo e-mailové adresy zákazníka, je zákazník povinen tuto skutečnost cestovní kanceláři bez zbytečného odkladu písemně oznámit; v opačném případě nese riziko nedoručení zásilek.

Článek 17 – Závěrečná ustanovení

1. Smlouva o zájezdu a tyto Podmínky se řídí českým právem, zejm. ust. § 2521 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu.
2. Je-li některé ustanovení těchto Podmínek neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné, nemá tato skutečnost vliv na platnost, účinnost a vymahatelnost ostatních ustanovení; namísto takového ustanovení se použije ustanovení, jehož význam se neplatnému ustanovení nejvíce přibližuje.
3. Tyto Podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce; je-li poskytnut překlad do jiného jazyka, má v případě rozporu přednost české znění.
4. Podmínky vstupují v platnost dnem 01. 03. 2026.