

**CK ETI s.r.o.**  
**Pojištění proti úpadku**



Union poist'ovňa, a. s.,  
pobočka pro Českou republiku  
Španělská 770/2  
120 00 Praha 2 – Vinohrady  
IČO: 24263796  
DIČ: CZ683015587

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku  
vedeném u Městského soudu v Praze  
v oddílu A, vložce číslo 75819  
Číslo pojistné smlouvy **11-64035**

**POJISTKA K POJISTNÉ SMLOUVĚ  
O POJIŠTĚNÍ ZÁRUKY PRO PŘÍPAD ÚPADKU CK**

**Pojistník (pojištěný):** CK ETI s.r.o., Krakovská 1392/7, 110 00 Praha 1 – Nové Město, ČR  
IČ: 059 23 697 DIČ: CZ 059 23 697

**Pojistitel:** Union poist'ovňa, a.s., Karadžičova 10, 813 60 Bratislava,  
pobočka pro Českou republiku, Španělská 770/2, 120 00  
Praha 2 – Vinohrady  
IČ: 242 63 796 DIČ: CZ 683015587

**Oprávněná osoba:** zákazník pojištěného

Pojistná doba: od 01.01.2020 do 31.12.2020

Pojištění se vztahuje na zájezdy a poukazy na zájezd prodané během platnosti pojistné smlouvy. Pojištění se vztahuje i na zájezdy (včetně poukazů na zájezd) zaplacené před platností pojistné smlouvy, které se mají uskutečnit během trvání pojištění.

Pojistné riziko: Úpadek pojištěného, v důsledku kterého vznikne pojistná událost.


Pojistnou událostí je úpadek cestovní kanceláře, z důvodu kterého cestovní kancelář:

- a) neposkytne zákazníkovi repatriaci, nebo
- b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu včetně ceny zaplacené za poukaz na zájezd v případě neuskutečnění zájezdu, nebo
- c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti

Pojistitel je povinen uspokojit nároky zákazníků až do výše sjednaného limitu pojistného plnění. V případě, že všechny nároky uplatněné zákazníky z pojistných událostí vůči pojištěnému přesáhnou pojistnou částku, (limit pojistného plnění určený v pojistné smlouvě pro zájezdy, poukazy na zájezd a spojené cestovní služby), případně její zůstatek po vyplacení pojistného plnění za náhradní dopravu v této pojistné době, vyplátí Union poist'ovňa, a.s. pojistné plnění v plné výši po uhrazení rozdílu mezi zákonnými nároky klientů a limitem pojistného plnění garančním fondem.

Pojistnou událost je možné oznámit písemně na výše uvedenou adresu, resp. v pracovní době telefonicky na číslo: 844 111 211, ++421-2-208 15 911, nebo faxem na číslo: ++421-2-5342 1112 a od 01.06.2020 do 15.10.2020 na mobilním tel. č.: ++421/904 895 605, resp. elektronickou poštou na adrese: union@unionpojistovna.cz.

**Zákazník je povinen oznámit Union poist'ovni, a.s. vznik pojistné události ve lhůtě 6 měsíců od jejího vzniku, jinak nárok na pojistné plnění nevznikne.**

  
Ing. Juraj Chochol  
ředitel úseku neživotního pojištění



2+042+01+06+0718

• tel.: 844 111 211 • www.unionpojistovna.cz

Člen skupiny Achmea

## **VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH A PATEBNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE CK ETI S.R.O.**

### **1) Úvodní ustanovení a denice pojmu**

1. Všeobecné obchodní podmínky účasti na zájezdech a platební podmínky (dále jen „Všeobecné podmínky“ nebo „VOP“) cestovní kanceláře CK ETI s.r.o. (dále jen „Cestovní kancelář“ nebo „CK“) jsou platné pro všechny zájezdy, jakož i jiné služby cestovního ruchu poskytované přímo Cestovní kanceláří nebo prostřednictvím jejího zprostředkovatele a jsou zároveň nedílnou součástí smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o službě, kterou Cestovní kancelář uzavírá s objednatelům zájezdu vlastním jménem. Tyto Všeobecné podmínky jsou platné i pro zájezdy a služby cestovního ruchu jiného poskytovatele, které Cestovní kancelář zprostředkovává, pokud tak určil poradatel zájezdu či poskytovatel služeb, a pokud o tom byl objednatel v souvislosti se zprostředkovaným zájezdem nebo službou cestovního ruchu informován.

2. Pro účely těchto Všeobecných podmínek se rozumí:

- a. Cestovní kancelář, resp. CK – společnost CK ETI, s.r.o., IČO: 05923697, se sídlem Krakovská 1392/7, Nové Město, 110 00 Praha 1, zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 273082. Cestovní kancelář v rámci své podnikatelské činnosti zejména:
  - i. obstarává, organizuje, nabízí a prodává zájezdy a služby cestovního ruchu, a za tím účelem uzavírá vlastním jménem a na vlastní účet smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o službě cestovního ruchu s objednavateli v souladu s ustanoveními těchto Všeobecných podmínek;
  - ii. na základě zvláštních smluv o spolupráci uzavřených s jinými poradateli zájezdu a poskytovateli služeb cestovního ruchu zprostředkovává pro tyto partnery prodej zájezdu a jiných služeb cestovního ruchu;
- b. Objednatel – fyzická nebo právnická osoba způsobilá k právnímu jednání, která uzavřela s CK Smlouvu o zájezdu a/nebo osoba, v jejíž prospěch byla Smlouva o zájezdu uzavřena (též „Spolucestující“) a/nebo osoba, na kterou byl zájezd nebo služba postoupeny;
- c. Zprostředkovatelem – fyzická nebo právnická osoba, podnikající na základě živnostenského oprávnění v oblasti cestovního ruchu, která s CK uzavřela smlouvu o obchodním zastoupení a na jejímž základě zprostředkovává pro CK prodej zájezdu a jiných služeb cestovního ruchu;
- d. Zájezdem – předem připravená a v nabídce CK zveřejněná kombinace alespoň dvou z těchto služeb:
  - i. doprava,
  - ii. ubytování,
  - iii. jiné služby, které nejsou doplnkem dopravy ani ubytování a tvoří významnou součást kombinace služeb, například stravování, zajištění průvodce, společensko-kulturní program nebo rekreačně-sportovní program, pokud je soubor služeb uspořádán na dobu delší než 24 hodin, nebo pokud zahrnuje ubytování přes noc;
- e. Smlouvou o zájezdu – smlouva o zájezdu uzavřená mezi CK a Objednatelům v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, jejíž nedílnou součástí jsou tyto Všeobecné podmínky a katalog;
- f. Smlouvou o zájezdu – smlouva o zájezdu uzavřená mezi CK a Objednatelům v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, jejíž nedílnou součástí jsou tyto Všeobecné podmínky a katalog;
- g. Smlouvou o službě – smlouva o poskytnutí jednotlivé služby cestovního ruchu nebo takové kombinace, která není zájezdem.
- h. Občanským zákoníkem – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

### **2) Rezervace a vznik smluvního vztahu**

- 1. Smluvní vztah mezi Objednavatelem a CK vzniká uzavřením Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o službě. Smlouvu může uzavřít i obchodní zástupce CK, pokud je k tomu zmocněn.
- 2. Uzavření Smlouvy o zájezdu předchází rezervaci zájezdu. Každé rezervaci bude ze strany CK přiděleno rezervací číslo, které je Objednatel zájezdu povinen uvádět při každé další komunikaci s CK.
- 3. V návaznosti na rezervaci zašle CK elektronickou formou Objednateli formulář Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o službě, který Objednatel vyplní. Doručením úplně vyplněného formuláře zpět CK je Smlouva o zájezdu nebo službě uzavřena. Smlouva o zájezdu nebo o službě nevyžaduje písemnou formu s vlastnoručními podpisy, naopak postacuje potvrzení smlouvy elektronicky.
- 4. Po uzavření Smlouvy o zájezdu je Objednatel povinen do 2 dnů uhradit rezervací poplatek ve výši:
  - a) 25 % z ceny Zájezdu nebo služby cestovního ruchu, pokud je začátek cerpání služeb, resp. nástup na Zájezd v case nad 120 dnů,
  - b) 50 % z ceny Zájezdu nebo služby cestovního ruchu, pokud je začátek cerpání služeb, resp. nástup na Zájezd v case od 119 – 30 dní,
  - c) 100 % z ceny Zájezdu nebo služby cestovního ruchu, pokud je začátek cerpání služeb, resp. nástup na Zájezd méně než 30 dní.
- 5. Objednatel uzavřením Smlouvy o zájezdu potvrzuje, že je oprávněn jednat jménem ostatních Spolucestujících uvedených ve Smlouvě o zájezdu a je oprávněn jménem těchto osob

uzavřít Smlouvu o zájezdu. Objednatel odpovídá za plnění smluvních závazků spolucestujících vůči CK.

Práva a povinnosti Objednatele, vyplývající ze Smlouvy o zájezdu, se na všechny Spolucestující vztahují ve stejném rozsahu jako na Objednatele, pokud z povahy konkrétní povinnosti

nebo práva nevyplyvají jinak. Za řádné seznámení Spolucestujících s podmínkami Zájezdu odpovídá Objednatel.

6. CK sdělí Objednateli vhodným způsobem před uzavřením Smlouvy o zájezdu údaje o pasových a vízových požadavcích, lhutích pro jejich vyřízení a sdělí mu také, jaké zdravotní

doklady jsou pro konkrétní zájezd požadovány. Pokud je informace o zajišťování víz a bezvízového styku zajištěna v materiálech CK, vztahuje se pouze na občany České republiky.

Ostatním cestujícím sdělí CK tyto informace individuálně na jejich žádost.

### 3) Cenové a platební podmínky

1. Celková cena Zájezdu se skládá z ceny Zájezdu a dalších příplatků jako je cestovní pojištění, letištní poplatky a služby označené v katalogu jako služby za příplatek.

2. Cenou za Zájezd nebo za objednané služby se rozumí cena, která je dohodnuta mezi CK a Objednatelem a která je uvedena ve Smlouvě o zájezdu. Ze slev poskytovaných CK má

Objednatel nárok jen na ty, které jsou v platnosti ke dni vzniku smluvního vztahu, kdy je musí i uplatnit, jinak jeho nárok na jejich poskytnutí zaniká. V případě možnosti využití více

druhu slev není možná jejich kumulace a Objednatel si může vybrat tu, která je pro něj výhodnější, pokud není určeno nebo výslovně dohodnuto s CK jinak. Slevy nelze uplatňovat

dodatečně.

3. Cestovní kancelář je oprávněna jednostranně zvýšit cenu Zájezdu či služby, zvýší-li se do jednadvacátého dne před okamžikem zahájení Zájezdu či služby:

a. cena za dopravu včetně pohonných hmot,

b. platby spojené s dopravou, například letištní a přístavní poplatky, které jsou zahrnuty v ceně Zájezdu či služby,

c. směnný kurz české koruny použitý pro stanovení ceny Zájezdu či služby v průměru o více než 10 %.

d. Cestovní kancelář je oprávněna zvýšit cenu Zájezdu podle písm. a) a b) maximálně o rozdíl mezi původně kalkulovanými a skutečně vynaloženými náklady. Cestovní kancelář je

oprávněna zvýšit cenu podle písm. c) o tolik procent, o kolik se změnil kurz koruny k dotčené měně.

4. V případě nezbytnosti zvýšit cenu z důvodu podle předchozího bodu 3.2, tak CK učiní na základě písemného oznámení, které musí být Objednateli odesláno nejpozději 21 dní před

zahájením Zájezdu nebo čerpáním služeb, a ve kterém bude přesně určen důvod a způsob zvýšení ceny Zájezdu či služby. Objednatel je povinen doplatit vzniklý rozdíl neprodleně,

nejpozději ve lhůtě stanovené v písemném oznámení o zvýšení ceny, v opačném případě je CK oprávněna odstoupit od Smlouvy o zájezdu nebo službě.

5. Za objednané služby je možné zaplatit v hotovosti, prostřednictvím platebních karet, pokud to prodejní místo CK umožňuje, bankovním převodem nebo poštovní poukázkou,

přičemž za den zaplacení je považován den, kdy byly finanční prostředky připsány na účet CK, resp. převzaty CK v hotovosti.

6. V případě nezaplacení ceny Zájezdu nebo ceny za objednané služby ve stanovených lhůtách je CK oprávněna odstoupit od Smlouvy o zájezdu a Zájezd nebo služby neposkytnout,

přičemž Objednatel je povinen uhradit stornopoplatky podle těchto VOP, příp. skutečně vynaložené náklady, které CK nesplněním si smluvních povinností Objednatelem vznikly.

### 4) Práva a povinnosti Objednatele

1. K základním právům Objednatele patří:

a. právo na řádné poskytnutí Zájezdu nebo služby;

b. právo na řádné poskytnutí informací týkajících se Zájezdu nebo služby, včetně dodatečných informací, které nejsou uvedeny v katalogu, jakož i na informace o všech případných

změnách týkajících se termínu, programu, rozsahu služeb a ceny Zájezdu;

c. právo zrušit svou účast na Zájezdu nebo službě kdykoli před zahájením čerpání Zájezdu nebo služby odstoupením od Smlouvy o zájezdu nebo od Smlouvy o službě, a to podle

podmínek uvedených v těchto Všeobecných podmínkách;

d. právo reklamovat případné nedostatky a vady objednaných, resp. poskytnutých služeb v rámci Zájezdu podle reklamního řádu CK;

e. právo před zahájením Zájezdu písemně oznámit CK, že se Zájezdu nebo služby místo nebo zúčastní jiná osoba, a to za podmínek uvedených v článku 6. těchto VOP;

f. právo na ochranu osobních údajů, které uvádí ve Smlouvě o zájezdu nebo ve Smlouvě o službě, před nepovolanými osobami;

g. jiná práva, která pro něj vyplývají ze Smlouvy o zájezdu nebo z obecně závazných právních předpisů.

2. K základním povinnostem Objednatele patří:

a. poskytnout CK potřebnou součinnost na řádné zabezpečení a poskytnutí Zájezdu nebo služby, jakož i všechny dokumenty, informace a jiné věci potřebné k jejich řádnému

zabezpečení a poskytnutí, především je povinen úplně a pravdivě uvádět údaje ve Smlouvě o zájezdu a v případě jejich změny, je povinen CK neprodleně informovat. V případě

nesplnění této povinnosti je Objednavatel povinen uhradit CK veškeré náklady a škodu, která poskytnutím nesprávných a neúplných údajů CK vznikla;

b. zaplatit dohodnutou cenu Zájezdu nebo služby rádně a včas způsobem dohodnutým ve Smlouvě o zájezdu nebo ve Smlouvě o službě a na výzvu CK předložit její potvrzení o zaplacení;

c. bez zbytečného odkladu a ve lhůtě určené CK sdělit své stanovisko k případným změnám, o kterých byl informován ze strany CK;

d. převzít v case určeném CK od ní doklady potřebné pro Zájezd nebo službu (např. letenky, ubytovací průkazy...), neprodleně zkontrolovat správnost údajů v nich uvedených a řídit se jimi;

e. dodržovat celní, pasové, zdravotní, devizové, dopravní a bezpečnostní předpisy, jakož i zákony a zvyklosti země, do které cestuje,

f. upozornit včas na cizí státní příslušenství Spolucestujících;

g. zajistit, aby osoby mladší 15 let a případně i zdravotně postižené osoby, mely doprovod a byly pod dohledem dospělého účastníka Zájezdu po celou dobu trvání Zájezdu;

h. řídit se pokyny pro účastníky Zájezdu jakož i ústními pokyny průvodce, delegáta nebo jiného určeného zástupce CK v místě pobytu, tak i pokyny provozovatele ubytovacího zařízení

a dodržovat stanovený program;

i. pocínat si tak, aby nedocházelo k událostem, které by mohly ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky Zájezdu, především, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo

na majetku ostatních účastníků Zájezdu, poskytovateli služeb nebo CK; v opačném případě odpovídá za vzniklou škodu CK nebo třetím osobám;

j. neprodleně písemně oznámit všechny zjištěné nedostatky a vady Zájezdu přímo na místě delegátovi nebo jinému určenému zástupci CK a poskytnout soucinnost potřebnou k

jejich odstranění, aby mohla být v rámci možností provedena náprava přímo na místě;

k. nastoupit na Zájezd ve stanoveném místě a case podle pokynu CK, v případě prodloužení z vlastní viny s nástupem k čerpání dohodnutých služeb, dopravit se na vlastní náklady a

odpovědnost na místo odpovídající časovému harmonogramu dohodnutých služeb.

3. V případě, že Objednatel omezuje během trvání Zájezdu svým nevhodným chováním CK jako organizátora Zájezdu, jeho zástupce, smluvní partnery nebo jiné účastníky Zájezdu

(např. hrubým, nekulturním či hlucným chováním, nadměrným požíváním alkoholu, omamných látek apod.), porušuje pokyny CK, narušuje plynulý časový průběh zájezdu, nebo

poškozuje cizí majetek, je takové jednání považováno za podstatné porušení podmínek Smlouvy o zájezdu. Zástupce CK je v takovém případě oprávněn vyvodit vůči Objednavateli

postih spočívající v neposkytnutí dalších služeb během Zájezdu nebo i vyloučení z přepravy, případně z celého Zájezdu. V případě, kdy dojde k vyloučení Objednatele, je CK oprávněna

odstoupit od Smlouvy o zájezdu bez náhrady, či jakéhokoli nároku na odškodnění vyloučeného Objednatele za nevyužité služby.

4. CK si vyhrazuje právo vyloučit Objednatele ze Zájezdu bez nároku na náhradu také v případě, že závažným způsobem poruší obecné závazné právní předpisy České republiky nebo

navštívené země. V takovém případě je Objednatel zájezdu povinen uhradit veškeré náklady vzniklé v souvislosti s jeho vyloučením ze Zájezdu.

5. Objednatel bere na vědomí, že některé státy vyžadují pro povolení vstupu na své území pas pro dítě od 0 let bez ohledu na skutečnost, zda dítě cestuje se svým zákonným zástupcem.

V případě, že dítě necestuje s rodičem, musí být Cestovní kanceláři před začátkem Zájezdu předložen písemný souhlas zákonného zástupce; pravost podpisu zákonného zástupce musí

být úředně overena, pokud zákonný zástupce nepodepíše souhlas přímo před pracovníkem CK nebo Zprostředkovatelem. Osoby, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, mohou cestovat

pouze v doprovodu a dohledu jiných dospělých osob.

## 5) Práva a povinnosti Cestovní kanceláře

1. Právům a povinnostem Objednatele uvedeným v článku 4. VOP primereně odpovídají práva a povinnosti CK.

2. CK je povinna:

a. poskytnout Objednavateli rádný rozsah objednaných a zaplacených služeb;

b. mít uzavřené povinné pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře podle § 6 zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností

v oblasti cestovního ruchu. Při uzavření Smlouvy o zájezdu je CK povinna současně se Smlouvou o zájezdu předložit Objednateli doklad o pojištění CK pro případ úpadku,

c. před uzavřením Smlouvy o zájezdu informovat o všech skutečnostech, které jsou jí známy a které mohou mít vliv na rozhodnutí Objednatele o koupi Zájezdu;

d. oznámit Objednateli všechny informace o skutečnostech, které nastaly po uzavření Smlouvy o zájezdu a které mohou mít vliv na rozhodnutí Objednatele nastoupit na Zájezd;

e. nejpozději sedm dní před zahájením Zájezdu poskytnout Objednateli písemně další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro Objednatele důležité a které jsou

CK známy (zejména informace podle § 2529 Občanského zákoníku), pokud již nebyly Objednateli poskytnuty při podpisu Smlouvy o zájezdu nebo v jiném dokumentu, který

Objednatel obdržel od CK nebo Zprostředkovatele. V případě, že je Smlouva o zájezdu uzavřena v době kratší než sedm dní před zahájením Zájezdu, je CK povinna svou povinnost splnit při uzavření smlouvy.

3. CK není povinna poskytnout Objednateli plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb. Zvláštním přáním Objednatele (např. pokoje vedle sebe, výhled na more) není

CK povinna vyhovět, pokud se nejedná o služby za příplatek. Nicméně CK se pokusí se svými dodavateli vyjednat služby podle přání zákazníku.

Nedodržení přání zákazníka, které nejsou za příplatek, nevzniká Objednateli právo z vadného plnění.

4. Cestovní kancelář se zavazuje, že osobní údaje, které jí poskytl Objednatel při uzavření Smlouvy o zájezdu bude využívat pouze za účelem plnění smluvně sjednaných služeb dle

uzavřené Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o službě, a to v rozsahu nutném vzhledem k výkonu činností, které jsou předmětem jejího podnikání tak na výkon činností s nimi

bezprostředně související, včetně zpřístupnění těchto osobních údajů partnerem Cestovní kanceláře a přeshraničního toku těchto osobních údajů do zemí tranzitu a pobytu, resp.

partnerům do Spolkové republiky Německo a Rakouské republiky.

#### 6) Změna v osobě Objednatele

1. Objednatel je oprávněn do 7 dnů před zahájením Zájezdu písemně oznámit CK, že Zájezdu se místo něho zúčastní jiná osoba. Toto oznámení musí obsahovat identifikační údaje

nového Objednatele (jméno, příjmení, adresu trvalého pobytu, datum narození, údaj o platnosti a čísle cestovního dokladu) jakož i vlastnoručně podepsané prohlášení nového

Objednatele, že souhlasí s uzavřenou Smlouvou o zájezdu, s těmito Všeobecnými podmínkami a že splňuje všechny podmínky účasti na Zájezdu.

2. Dnem doručení oznámení podle bodu 6.1 CK se v něm uvedená osoba stává novým Objednavatelem, který vstupuje do práv a povinností původního Objednatele, přičemž platí, že

původní Objednatel a nový Objednatel společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny Zájezdu a úhradu nákladů, které Cestovní kanceláři v souvislosti se změnou Objednatele

vzniknou. Cestovní kancelář je oprávněna účtovat si za každou jednu změnu (tj. za každou osobu) Objednatele manipulační poplatek ve výši určené konkrétním poskytovatelem služby, minimálně však ve výši 1000 Kč.

3. V případě, že změnu v osobě Objednatele nebude možné provést, CK o tom neprodleně informuje Objednatele a vyrozumí jej, že takové oznámení Objednatele považuje za odstoupení od Smlouvy.

#### 7) Změny dohodnutých služeb a jejich důsledky

1. Pokud před zahájením Zájezdu nastanou takové skutečnosti, na základě kterých je CK nucena podstatně změnit podmínky Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o službě, neprodleně

o tom informuje Objednatele a současně mu navrhne změnu Smlouvy o zájezdu. Pokud navrhovaná změna vede i ke změně ceny Zájezdu, musí být tato nová cena uvedena v návrhu.

Objednatel se může rozhodnout, zda se změnou Smlouvy o zájezdu souhlasí, nebo od Smlouvy o zájezdu odstoupí. Pokud se Objednatel rozhodne od smlouvy odstoupit v souladu s

tímto bodem, není povinen zaplatit CK storno poplatků. Své rozhodnutí musí Objednavatel písemně oznámit CK ve lhůtě uvedené v návrhu na změnu smlouvy. Pokud Objednatel ve

stanovené lhůtě neoznámí CK své rozhodnutí, má se za to, že s navrhovanou změnou Smlouvy o zájezdu souhlasí.

2. Pokud Objednatel odstoupí od Smlouvy o zájezdu podle bodu 7.1 nebo pokud od Smlouvy o zájezdu odstoupí CK z důvodu zrušení Zájezdu

před jeho zahájením, má Objednatel právo požadovat, aby mu Cestovní kancelář poskytla jiný Zájezd nejméně v kvalitě, která odpovídá službám dohodnutým v původní smlouvě, za předpokladu, že CK může takový

Zájezd nabídnout. Při uzavření nové Smlouvy o zájezdu se platby uskutečněné na základě původní Smlouvy o zájezdu považují za platby podle nové Smlouvy o zájezdu. Pokud je cena

nového Zájezdu nižší než již uskutečněné platby, CK bezodkladně tento rozdíl Objednateli vrátí.

3. CK si vyhrazuje právo zrušit Zájezd, pokud nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků Zájezdu. O této skutečnosti je povinna včas písemně informovat Objednatele, nejpozději

s však ve lhůtě

a. do 20. dne před nástupem na Zájezd při zájezdu delším než 6 dny,

b. do 7. dne před nástupem na Zájezd při zájezdu v délce 2 až 6 dnů,

c. do 48 hodin před nástupem na Zájezd u 1denních Zájezdů.

d. Pokud není v příslušném katalogu uvedeno jinak, považuje se za nedosažení minimálního počtu účastníků nenaplnění 50 % počtu účastníků Zájezdu.

4. CK si vyhrazuje právo zrušit Zájezd, jehož uskutečnění je ztížené nebo nemožné v důsledku nepředvídatelných mimořádných událostí (např. válka, teroristický útok, povstání, zemetresení, povodně, jiné živelné pohromy, šíření nakažlivé choroby, rozhodnutí státních orgánů apod.), které nebylo možné při uzavírání Smlouvy o zájezdu předvídat a kterým nebylo možné zabránit. Zrušení Zájezdu je CK povinná neprodleně oznámit Objednateli.
5. CK a Objednatel se dohodly, že nepovažují za podstatnou změnu Smlouvy změnu trasy letu, změnu místa a objektu ubytování za podmínky, pokud je zajištěno náhradní ubytování minimálně stejné a vyšší kategorie a v podobné oblasti, posunu Zájezdu o méně než 48 hodin, změnu časových harmonogramů programu, změnu času odletu, změnu místa odletu a příletu, pokud je zajištěna bezplatná doprava z původního a na původní místo, zpoždění letadla, změnu letecké společnosti a typu letadla, realizaci mezipřistání, způsobu dopravy z bezpečnostních, dopravních nebo jiných operativních důvodů, změnu v poskytování doplňkových služeb, fakultativních programů a akcí. Za podstatnou změnu Smlouvy se nepovažují ani takové změny, které slouží na opravu zřejmých omylů a tiskových chyb.
6. CK je oprávněna provádět operativní změny programu a poskytovaných služeb během Zájezdu, pokud jejich řádnému provádění brání objektivní překážky, které nebylo možné předvídat ani ovlivnit (např. zásah vyšší moci, mimořádná nebo nepředvídatelná událost). V těchto případech je CK povinná:
- a. zajistit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě co nejvíce srovnatelném a odpovídajícím charakteru původních služeb, přičemž v případě zajištění služeb na minimálně stejné úrovni jsou všechny další nároky Objednatele vyloučeny, nebo
  - b. poskytnout Objednateli slevu ze zaplacené ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny Zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu nebo za které nebylo poskytnuto náhradní plnění.
7. Při poznávacích zájezdech CK upozorňuje na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních a náboženských svátků nebo oslav na místě pobytu. Nedodržení, resp. omezení dohodnutého programu z těchto důvodů nemůže být předmětem reklamace.
8. Objednatel bere na vědomí, že při Zájezdech, jejichž součástí je ubytování, je první a poslední den určen především pro přepravu a transfer a není považován za den plnohodnotného rekreačního pobytu, a proto se reklamace z důvodu zkrácení délky pobytu z uvedeného důvodu považují za neopodstatněné.

#### 8) Odstoupení od Smlouvy o zájezdu, storno poplatky

1. Cestovní kancelář je oprávněna odstoupit od Smlouvy o zájezdu před začátkem Zájezdu pouze z důvodu zrušení Zájezdu nebo z důvodu porušení povinností Objednatelem.
- Cestovní kancelář je povinná zaslat Objednateli oznámení o odstoupení od smlouvy s uvedením důvodu. Účinky odstoupení od Smlouvy o zájezdu nastávají dnem doručení tohoto oznámení Objednateli.
2. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo zrušit Zájezd v případě:
- a. pokud je realizace Zájezdu pro CK nancně neúnosná (nerentabilní),
  - b. vzniku, resp. výskytu nepředvídatelných mimořádných událostí, které nebylo možné při uzavření Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o službě předvídat (např. zemetresení, válečný konflikt, epidemie, teroristický útok, občanské nepokoje apod.)
  - c. nedosažení minimální počtu účastníků Zájezdu.
3. V případě, že dojde ke zrušení zájezdu ze strany CK, Objednateli bude poskytnuta ze strany Cestovní kanceláře možnost výběru náhradního Zájezdu nebo bezodkladné vrácení již zaplacené ceny (nebo její části) za objednaný Zájezd. Pokud byl zájezd zrušen podle 8.2 písm. a) ve lhůtě kratší než dvacet dnů před zahájením zájezdu, zaplatí CK Objednateli penále ve výši 10% z ceny zájezdu.
4. Objednatel má právo odstoupit od Smlouvy o zájezdu kdykoli před nástupem na Zájezd:
- a. bez udání důvodu, odstoupení podle tohoto písmena zakládá právo CK na zaplacení stornopoplatku;
  - b. pokud nedojde k uzavření nové Smlouvy o zájezdu podle bodu 7.2;
  - c. pokud dojde k porušení povinností CK vyplývajících ze Smlouvy o zájezdu.
- Odstoupení od Smlouvy o zájezdu musí Objednatel doručit Cestovní kanceláři nebo Zprostředkovateli, u kterého uzavřel Smlouvu o zájezdu. Účinky odstoupení od Smlouvy o zájezdu nastávají dnem doručení tohoto oznámení cestovní kanceláři nebo Zprostředkovateli, který uzavřel Smlouvu o zájezdu.
5. Pokud není důvodem odstoupení Objednatele od Smlouvy o zájezdu porušení povinností CK, které jsou určeny Smlouvou o zájezdu, nebo pokud Cestovní kancelář odstoupí od Smlouvy o zájezdu před zahájením Zájezdu z důvodu porušení povinností Objednatelem, je Objednatel povinen zaplatit CK storno poplatek. Výše storno poplatku je závislá na druhu Zájezdu, počtu dní před nástupem na Zájezd a počítá se z celkové ceny Zájezdu:
- do 30. dne před zahájením Zájezdu 10 % ceny,
  - do 20. dne před zahájením Zájezdu 25 % ceny,
  - od 19. do 10. dne před zahájením Zájezdu 50 % ceny,

- od 9. do 4. dne před zahájením Zájezdu 75 % ceny,
- od 3 dnů (72 hodin) před zahájením Zájezdu 100 % ceny.

6. V případě, že Objednatel nenastoupí na Zájezd nebo službu bez předchozího odstoupení od Smlouvy o zájezdu, zmešká odlet/odjezd na Zájezd, je vyloučen ze Zájezdu podle bodu

4.4 VOP, je povinen uhradit CK plnou výši ceny Zájezdu.

#### 9) Reklamační řád a odpovědnost za škodu

1. Cestovní kancelář odpovídá Objednateli za porušení závazku vyplývajících z uzavřené Smlouvy o zájezdu bez ohledu na to, zda tyto závazky má splnit samotná CK nebo její dodavatelé služeb. V případě, že rozsah nebo kvalita služeb je objektivně na nižší úrovni, než byla dohodnutá ve Smlouvě o zájezdu, je Objednatel oprávněn reklamovat u CK vadné poskytnuté služby.

2. Objednatel je povinen bezprostředně po zjištění vady tuto vadu nahlásit delegátovi nebo jinému určenému zástupci CK, tak aby mohla být zjednána okamžitá náprava na místě.

Objednatel je povinen ve spolupráci s delegátem nebo jiným určeným zástupcem CK vypracovat písemný záznam, který musí být sepsán ve dvou vyhotoveních a musí obsahovat informace o druhu Zájezdu, jeho označení, identifikační údaje reklamující osoby, předmět reklamace (popis vad) a podpis Objednatele a delegáta, resp. jiného určeného zástupce CK.

3. Při řešení reklamace je Objednatel povinen poskytnout CK maximální soucinnost.

4. Pokud nezajistí CK řádně a včas nápravu služeb, kterým byly vytknuty vady, může Objednatel uplatnit svou reklamaci bezodkladně po návratu u Cestovní kanceláři nebo u Zprostředkovatele, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení Zájezdu, nebo v případě, že se Zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl Zájezd skončit podle Smlouvy o zájezdu, jinak jeho právo na uplatnění reklamace zaniká.

5. Na všechny reklamace splňující zákonné podmínky, ale i podmínky uvedené v těchto VOP, se CK po jejich prošetření zavazuje písemně odpovědět, nejpozději do 30 dnů od doručení reklamace.

6. Za předmět reklamace se nepovažují škody a majetkové újmy způsobené Objednateli, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyloučeny.

7. CK je zbavena odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování Zájezdu, pokud škodu nezavinila ona ani její smluvní partneři, a škoda byla způsobena Objednatелеm nebo třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb nebo událostí, které nebylo možné zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, nebo v důsledku neobvyklých a nepředvídatelných okolností.

8. CK neodpovídá za úroveň těchto služeb, které si Objednavatel sám objedná u třetích osob po dobu trvání Zájezdu.

9. Povinnost CK hradit škodu a újmu je omezena v souladu s pravidly, která 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 přepravě, Varšavská úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké dopravě, Athénská

úmluva o přepravě cestujících a jejich zavazadel po mori, 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 přepravě uplatňuje zákazník ihned přímo u dopravce.

10. Změny a odchylky jednotlivých služeb jsou v nutných případech možné. Jedná se zejména o změny místa odletu, příletu, trasy, letecké společnosti, mezipřistání, typu letadla, letových času,

termínu letu, programu během poznávacího zájezdu apod. V případě výše uvedených změn bude CK bezodkladně informovat Objednatele.

11. Cestovní kancelář neurčuje a neodpovídá za přidělování pokoju při příjezdu do ubytovacího zařízení, naopak toto je v kompetenci managementu hotelu.

#### 10) Souhlas se zpracováním osobních údajů a zasíláním obchodních sdělení

1. Podpisem Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o službě Objednatel vyslovuje souhlas se zpracováním svých osobních údajů v rozsahu: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje, bydliště a elektronický kontakt, příp. jiná uvedená kontaktní adresa, dále také telefonické spojení za účelem poskytování služeb podle smlouvy a tvorby zákaznické databáze.

2. Podpisem Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o službě Objednatel rovněž vyslovuje souhlas se zasíláním obchodních sdělení podle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, na svou elektronickou kontaktní adresu.

3. Souhlas s nakládáním s osobními údaji se vztahuje rovněž na zpřístupnění těchto údajů zaměstnancům CK, jejím zprostředkovatelům, prodejcem, a dále v případě elektronického

kontaktem, již jsou oprávněni šířit jménem CK její obchodní sdělení.

4. Objednatel má právo souhlas se zasíláním obchodních sdělení odvolat zasláním žádosti na elektronickou adresu [info@ck-eti.cz](mailto:info@ck-eti.cz).

5. Objednatel podpisem Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o službě uděluje svůj souhlas k porizování fotografií a videozáznamu jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií

a videozáznamu v rámci propagacních materiálů CK, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách. Oprávnění se poskytuje bezúplatně. Objednatel, který svolil k porizování

a použití fotografií a videozáznamu jeho osoby, může svůj souhlas kdykoli odvolat.

6. Výše uvedená ustanovení článku 10 platí primereně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch Objednatel Smlouvu o zájezdu nebo Smlouvu o službě uzavřel (spolucestující).

Podpisem Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o službě Objednatel uděluje souhlas ke zpracování osobních údajů a k porizování a používání fotografií a videozáznamu podle ustanovení

článku 10. těchto podmínek i za osoby spolucestující, přičemž svým podpisem Smlouvy o zájezdu dále prohlašuje, že je oprávněn takovéto souhlasy za spolucestující osoby udělit, a to

at už na základě smluvního či jiného zastoupení.

## 11) Alternativní řešení sporu

1. V případě sporu vzniklého v souvislosti se Smlouvou o zájezdu má Objednatel, 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).

2. Objednatel, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporu online. Podrobnější informace o

podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

## 12) Závěrečná ustanovení

1. Tyto Všeobecné podmínky platí pro účastníky všech Zájezdů uspořádaných CK a tvoří nedílnou součást Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o službě. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti 01.01.2017.

2. Objednatel svým podpisem Smlouvy o zájezdu potvrzuje, že:

- obdržel, a také se v plném rozsahu seznámil s nabídkovým katalogem a Důležitými informacemi před cestou, příp. zvláštním nabídkovým listem CK specifikujícím Zájezd,

- jsou mu známy tyto Všeobecné podmínky, a souhlasí s nimi,

- porozuměl všem v nich uvedeným skutečnostem a podmínkám a bude je respektovat a dodržovat,

- není si vědom žádných omezení, která by mu bránila v řádné účasti na Zájezdu a odpovídá za svou zdravotní připravenost na absolvování Zájezdu a za splnění deklarovaných

podmínek stanovených pro účast na konkrétním Zájezdu. Objednatel zároveň potvrzuje, že se všemi jemu známými a se Zájezdem souvisejícími skutečnostmi (ve smyslu výše

uvedeného) seznámil i ostatní spolucestující uvedené ve formuláři Smlouvy o zájezdu. Případná neplatnost některých ustanovení VOP a Smlouvy o zájezdu nemá vliv na jejich ostatní

obsah.

3. Všechny údaje a skutečnosti obsažené v katalogu a ceníku CK odpovídají informacím známým v době tisku a CK si vyhrazuje právo jejich změny do doby uzavření Smlouvy o zájezdu

s Objednatелеm. Fotografie zveřejněné v katalogu jsou ilustrací charakteru. CK neodpovídá za obsah inzertních stran uveřejněných v katalogu, ceníku a jiných materiálech, které

CK vydává a které jsou poskytnuté třetími osobami a neručí za správnost údajů uvedených v prospektech, jejichž vydavatelem není a nemůže je ovlivnit.

4. Pro právní vztahy, které se řídí těmito Všeobecnými podmínkami, je rozhodující české právo, pokud není uvedeno jinak. Místní příslušnost soudu pro všechny spory vyplývající ze

Smlouvy o zájezdu a jiných právních vztahů mezi cestovní kanceláří a Objednatелеm, je určena podle sídla Cestovní kanceláře, pokud to obecně závazné právní předpisy upravující

řízení před soudy umožňují.

5. Práva a povinnosti Objednatel a cestovní kanceláře se řídí ustanoveními Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o službě, těmito Všeobecnými podmínkami, Občanským zákoníkem a

zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu.

6. Písemná forma oznámení zasílaných Cestovních kanceláří Objednateli je zachována, pokud se příslušné oznámení zašle prokazatelným způsobem prostřednictvím faxu, e-mailu,

pošty nebo SMS zprávou podle kontaktních údajů uvedených Objednatелеm ve Smlouvě o zájezdu nebo ve Smlouvě o službě.

CK ETI, s.r.o.

Krakovská 1392/7,

110 00 Praha 1

Tel.: +420 272 011 311

E-Mail: [info@ck-eti.cz](mailto:info@ck-eti.cz)

Web: [www.cketi.cz](http://www.cketi.cz)



ICO: 05923697

DIC: CZ05923697

Jednatel: Martin Hafner

Bankovní spojení:

5041007447/5500 vedený v CZK

Raiffeisenbank, a.s., Praha