

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Čedok a.s.

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- Všeobecné smluvní podmínky Čedok a.s. jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu cestovní kanceláře Čedok a.s., Na Příkopě 18, 111 35 Praha 1, Česká republika (dále jen „Podmínky“).
- Všeobecné smluvní podmínky Čedok a.s. tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a Čedokem a.s.

Článek I - ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

Účastníci smluvního vztahu jsou:

- Čedok a.s., se sídlem Na Příkopě 18, 111 35 Praha 1, Česká republika, IČ 60 19 27 55, zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B. vložka 2263, který do smluvního vztahu vstupuje prostřednictvím sítě vlastních nebo externích prodejních míst (dále jen „Čedok“) a
- zákazník, kterým může být jak fyzická tak právnická osoba (dále jen „zákazník“).

Článek II - PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

- zájezdů (§ 1, odst. 1 zák. č. 159/1999 Sb.) nebo
- ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka (dále jen „jednotlivé služby“)

Článek III - VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

- Smluvní vztah mezi zákazníkem a Čedokem v případě zájezdů vzniká uzavřením cestovní smlouvy. Obsah cestovní smlouvy je určen touto smlouvou, katalogem, příp. jinou nabídkou s odkazem na číslo seriálu/akce a těmito podmínkami, příp. Zvláštními podmínkami přiloženými ke smlouvě jako její nedílná součást.
- Smluvní vztah mezi zákazníkem a Čedokem v případě jednotlivých služeb vzniká uzavřením smlouvy. Obsah této smlouvy je určen touto smlouvou, těmito podmínkami, případně Zvláštními podmínkami přiloženými ke smlouvě jako její nedílná součást.

Článek IV - CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a ceny jednotlivých služeb před jejich poskytnutím. Za zaplacení ceny se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti či platby platební kartou a nebo den připsání platby na účet Čedoku.
- Výše záloh a časový rozvrh plateb je stanoven, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, takto:
 - a) u zájezdů je zákazník povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši 50 % předem stanovené ceny, doplatek je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu. Při porušení tohoto závazku má Čedok právo od cestovní smlouvy odstoupit (§ 852g obč. zák.). V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% předem stanovené ceny již při vzniku smluvního vztahu.
 - b) u jednotlivých služeb je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny při vzniku smluvního vztahu.

- Čedok má právo jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu uvedenou v cestovní smlouvě v případě, že dojde ke zvýšení
 - a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo
 - b) plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo
 - c) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde o 21. den před zahájením zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit rozdíl. Při porušení tohoto závazku má Čedok právo od cestovní smlouvy odstoupit (§ 852g obč. zák.).

Způsob výpočtu zvýšení ceny zájezdu:
Cenu zájezdu uvedenou ve smlouvě je Čedok oprávněn jednostranně zvýšit

- a) při zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot o částku, která odpovídá podílu, který případně na jednoho zákazníka, když se celkové zvýšení ceny z tohoto důvodu dělí celkovým počtem zákazníků tohoto zájezdu,
- b) při zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu
- c) při zvýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10% o částku odpovídající procentní výši změny kursu služeb zaplacených v cízi méně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v katalogu, ceníku nebo jiné formě nabídky zájezdů.

Článek V - PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. K základním právům zákazníka patří zejména:

- a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb,
- b) právo vyžadovat od Čedoku informace o všech skutečnostech, které jsou mu známy a které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb,
- c) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách,
- d) právo kdykoliv před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb odstoupit od smlouvy dle článku VIII,
- e) právo na reklamaci vad a její vyřízení v souladu s Reklamačním řádem Čedoku,
- f) právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy příp. v dalších dokumentech, před nepovolnými osobami,
- g) u zájezdů právo na poskytnutí nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu dalších písemných podrobných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou Čedoku známy, pokud nejsou obsaženy již v cestovní smlouvě nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán,
- h) u zájezdů právo písemně Čedoku oznámit, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení. V případě, že zákazník toto právo na změnu v osobě účastníka zájezdu chce uplatnit, je povinen dodržet postup dle odst. 2, písm. m) tohoto článku.

2. K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- a) poskytnout Čedoku součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět Čedokem požadované údaje v cestovní smlouvě/smlouvě, vč. jakýchkoliv změn takových údajů a předložit další doklady k žádosti o udělení víz,
- b) zajistit u osob mladších 15ti let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
- c) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15ti let a mladší 18ti let hodlá uzavřít cestovní smlouvu/smlouvu na služby čerpané v zahraničí,
- d) bez zbytečného odkladu sdělovat Čedoku své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb,
- e) převzít od Čedoku doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odtahu apod.) se všemi požadovanými doklady,
- f) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod. pokud je vyžadováno), příslušníci jiného státu než ČR jsou povinni se informovat o vizové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si obstarat,
- g) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy,
- h) řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné Čedokem určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravců a ubytovatelů
- i) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo Čedoku a uhradit případnou škodu, kterou způsobil,
- j) zdržet se jednání, která by omezovala práva ostatních zákazníků
- k) dbát očasné a řádné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb dle článku IX,
- l) v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen takové odstoupení od smlouvy Čedoku oznámit a zaplatit odstoupné dle článku VIII,
- m) v případě, že zákazník využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle odst. 1, písm. h) tohoto článku je povinen:
 - oznámení učinit písemně a doručit na prodejní místo, kde uzavřel smluvní vztah
 - k oznámení přiložit podepsané prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřením cestovní smlouvou a zda souhlasí či nesouhlasí se zpracováváním jeho osobních údajů dle článku XI těchto Podmínek
 - k oznámení přiložit podepsané prohlášení nového zákazníka, že splňuje podmínky stanovené pro účast na zájezdě, pokud jsou tyto podmínky definovány v cestovní smlouvě nebo v katalogu

V případě změny v osobě účastníka zájezdu dle tohoto ustanovení původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud Čedok u souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

3. K povinnostem zákazníků – právnických osob dále patří:

- a) seznámit své účastníky s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami cestovní kanceláře Čedok a.s. jakož i s dalšími informacemi, které od Čedoku obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb,
- b) v případech, kdy předmětem smluvního vztahu je zájezd, seznámit účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny, který obdržel dle článku VI odst. 4,
- c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník
- d) určit vedoucího skupiny v případě, kdy podle dohody s Čedokem není zajištěn doprovod průvodcem Čedokem. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů, dbá na plnění programu služeb.

Článek VI – POVINNOSTI A PRÁVA ČEDOKU

1. K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku V se vztahují odpovídající povinnosti a práva Čedoku.
2. Čedok je povinen pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou Čedoku známy.
3. Čedok není povinen poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.
4. Čedok je povinen mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku dle zákona 159/1999 Sb. v platném znění, na základě níž vzniká zákazníkovi, s nímž Čedok uzavřel cestovní smlouvu, právo na plnění v případě pojistné události. Čedok je povinen v těchto případech předat zákazníkům současně s cestovní smlouvou doklad pojišťovny, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.
5. Náhradu škody vzniklou z porušení závazku Čedoku ze smlouvy není Čedok povinen nahradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána. V letecké přepravě se tak odpovědnost řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28.5.1999 (tzv. Montrealsko-úmluva) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13. května 2002, které vychází z Montrealské úmluvy a vztahuje se jak na mezinárodní, tak na vnitrostátní leteckou dopravu.
 - a) V případě škody vzniklé tím, že došlo k usmrcení nebo zranění cestujícího, jestliže se nehoda, která způsobila usmrcení nebo zranění stala na palubě letadla nebo v průběhu jakýchkoliv operací při nastupování do letadla nebo vystupování z něho, které nepřesahuje na každého cestujícího částku 100.000,- jednotek zvláštních práv čerpání (SDR), se nelze zbavit odpovědnosti. Za výše uvedené škody, které přesahují na každého cestujícího částku 100.000,- SDR Čedok neodpovídá, jestliže prokáže, že ke škodě nedošlo vylučně nedbalostí nebo protiprávním činem nebo opomenutím Čedoku nebo jeho zaměstnanců nebo agentů, nebo že ke škodě došlo vylučně nedbalostí nebo jiným protiprávním činem nebo opomenutím třetí strany.
 - b) V případě škody způsobené zpožděním při přepravě cestujících je odpovědnost za každého cestujícího omezena na částku 4.150,- SDR, kromě případů, kdy bude prokázáno, že byla učiněna veškerá opatření, která lze spravedlivě požadovat, aby ke škodě nedošlo, nebo kdy nebylo možné taková opatření učinit.
 - c) V případě škody způsobené zpožděním při přepravě zavazadel je odpovědnost omezena na částku 1.000,- SDR pro každého cestujícího, kromě případů, kdy bude prokázáno, že byla učiněna veškerá opatření, která lze spravedlivě požadovat, aby ke škodě nedošlo, nebo kdy nebylo možné taková opatření učinit, a případů, kdy zákazník učinil prohlášení o zájmu na dodání v místě určení a zaplatil příslušný příplatek, je-li za těchto okolností požadován. V takovém případě bude Čedok povinen zaplatit náhradu až do výše udané částky, pokud neprokáže, že je tato částka vyšší než skutečný zájem zákazníka na dodání místa určení.
 - d) Při přepravě zavazadel je odpovědnost v případě zničení, ztráty nebo poškození omezena na částku 1.000,- SDR pro každého cestujícího, pokud zákazník neučinil prohlášení o zájmu na dodání v místě určení a nezaplatil příslušný příplatek, je-li za těchto okolností požadován. V takovém případě bude Čedok povinen zaplatit náhradu až do výše udané částky, pokud neprokáže, že je tato částka vyšší než skutečný zájem zákazníka na dodání místa určení.

Částky uváděné v jednotkách zvláštních práv čerpání (SDR) znamenají jednotky zvláštních práv čerpání, jak je definuje Mezinárodní měnový fond.

Článek VII – ZRUŠENÍ A ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB

1. Zrušení dohodnutých služeb

- a) Čedok je oprávněn zrušit zájezd a jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání, jestliže z objektivních důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy.
- b) Zrušit zájezd je Čedok dále oprávněn, jestliže před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků u takového zájezdu, který je pro všechny zájezdy stanoven počtem 35 zákazníků, pokud není v katalogu nebo v jiné formě nabídky uveden jiný minimální počet zákazníků zájezdu. Jestliže Čedok zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinen tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit nejpozději však ve lhůtě do 7 dní před zahájením zájezdu.
- c) Jestliže Čedok zájezd nebo jednotlivé služby zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu Čedok na základě nové smlouvy poskytl jiný zájezd nebo jednotlivé služby nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li Čedok takový zájezd či jednotlivé služby nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je Čedok povinen bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny zájezdu nebo jednotlivých služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit Čedoku odstoupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nebo jednotlivých služeb nižší než již uskutečněné platby, je Čedok povinen takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.
- d) Čedok má dále právo zrušit zájezd nebo jednotlivé služby v důsledku neodvratitelné události, které nemohl zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na něm rozumně požadovat.
- e) Zruší-li Čedok zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinen uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10% z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno. Čedok se může zprostředkovat odpovědnosti za škodu nebo povinnosti zaplatit pokutu jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu uvedeném pod písm. b) a d) tohoto odstavce.

2. Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu a čerpání služeb

- a) Je-li Čedok nucen z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky cestovní smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu cestovní smlouvy. Pokud navrhovaná změna cestovní smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li Čedok změnu cestovní smlouvy, má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou cestovní smlouvy souhlasit, nebo zda od cestovní smlouvy odstoupí.

Pokud zákazník ve lhůtě určené Čedokem, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu cestovní smlouvy zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí (§ 852e obč. zák.). Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen uhradit Čedoku rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku má Čedok právo od smlouvy odstoupit (§852g obč. zák.). Jestliže změna smlouvy vede ke snížení ceny zájezdu, je Čedok povinen buď snížit doplatek celkové ceny zájezdu, pokud nebyl zákazník dosud uhrazen, nebo vrátit rozdíl v ceně zájezdu v případě, že zákazník již uhradil celkovou cenu zájezdu.

Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou cestovní smlouvy a ve lhůtě určené v návrhu na její změnu od cestovní smlouvy odstoupí, má právo požadovat, aby mu Čedok na základě nové smlouvy poskytl jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li Čedok takový zájezd nabídnout. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nových služeb cestovního ruchu nižší než již uskutečněné platby, je Čedok povinen takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Nedojde-li k uzavření nové cestovní smlouvy, je Čedok povinen bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit Čedoku odstoupné.

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Čedok a.s.

b) Je-li Čedok nucen z objektivních důvodů před zahájením čerpání jednotlivých služeb změnit podmínky smlouvy platí ustanovení písm.a) tohoto článku obdobně.

3. Změny dohodnutých služeb v průběhu zájezdu a čerpání služeb

a) Jestliže po zahájení zájezdu nebo v průběhu čerpání jednotlivých služeb, Čedok neposkytne služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že mu všechny služby nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu smlouvou zavázal, je Čedok povinen bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat příp., aby zákazník mohl služby čerpat, zejména je povinen zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb, a zachováno zaměření zájezdu.

b) Pokud nelze pokračování zájezdu nebo čerpání jednotlivých služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb nižší kvality než uvedené ve smlouvě, je Čedok povinen vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

c) Pokud nelze pokračování zájezdu nebo čerpání jednotlivých služeb zajistit ani prostřednictvím služeb nižší kvality než uvedené ve smlouvě nebo zákazník toto náhradní řešení nepřijme, je Čedok povinen bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je Čedok povinen poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle smlouvy, je Čedok povinen:

ca) v případě, že doprava je uskutečněna za nižší náklady, vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně,
cb) v případě, že doprava je uskutečněna za vyšší náklady, rozdíl v ceně uhradit z vlastních prostředků.

4. Změny smluvních podmínek na základě přání zákazníka

Čedok na přání zákazníka, je-li to podle okolností možné, provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Provedení takových změn podléhá zaplacení poplatku ve výši a za podmínek níže uvedených. Poplatky se účtují vždy za každou osobu včetně dětí.

a) Změna jména a jiných osobních údajů vč. adresy zákazníka před nástupem na zájezd nebo čerpáním jednotlivých služeb 100,- Kč
b) Změna místa odjezdu v tuzemsku před nástupem na zájezd do zahraničí, tzv. svozy autokarem 100,- Kč
c) Zkrácení doby pobytu při zachování termínu a místa odjezdu/odletu v tuzemsku do místa pobytu v zahraničí před nástupem na zájezd nebo čerpání jednotlivých služeb 200,- Kč
d) Zkrácení doby pobytu v rámci stanoveného termínu a místa pobytu před nástupem na zájezd nebo čerpání jednotlivých služeb s vlastní dopravou 200,- Kč

Článek VIII - ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A ODSTUPNĚ

1. Čedok je oprávněn před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb kromě jiných důvodů uvedených v těchto Podmínkách od smlouvy odstoupit i z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu zrušení jednotlivých služeb.

Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy doručí Čedok zákazníkovi. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

2. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy a) kdykoliv před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb,
b) jestliže nedojde k uzavření nové smlouvy dle ustanovení článku VII odst. 2

c) z důvodů porušení povinností Čedoku vyplývajících ze smlouvy
Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník doručí na prodejní místo, kde zájezd nebo jednotlivé služby zakoupil. V oznámení zákazník musí uvést jméno, příjmení, adresu, číslo zájezdu/rezervace. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

3. Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností Čedoku stanovené smlouvou, nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy dle odst. 2 písm. b) tohoto článku, je Čedok povinen bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi výše, co od něho obdržel na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy, aniž byl zákazník povinen platit Čedoku odstupné.

4. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností Čedoku stanovené smlouvou nebo odstoupí-li Čedok od smlouvy před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem podle těchto Pod-

mínek, je zákazník povinen zaplatit Čedoku odstupné ve výši stanovené v odstavci 5 a Čedok vrátit zákazníkovi výše, co od něho obdržel na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy.

5. Výše odstupného je stanovena při odstoupení od smlouvy před nástupem na zájezd či čerpáním čerpání služeb na osobu.

5.1. Výše odstupného u zájezdů a jednotlivých služeb v ČR, Evropě a Středomoří.

Výše odstupného činí při odstoupení od smlouvy před nástupem na zájezd či čerpáním služeb:

a) **46 a více dní skutečně vzniklé náklady, nejméně však**
- 200,- Kč za osobu u zájezdu a jednotlivých služeb v ČR,
- 500,- Kč za osobu u zájezdu a jednotlivých služeb v Evropě a Středomoří,
- 1000,- Kč za osobu u leteckých zájezdů v Evropě a Středomoří,

b) **45 až 30 dní skutečně vzniklé náklady, nejméně však**
- 10% z předem stanovené ceny, avšak u zájezdu a jednotlivých služeb v ČR minimálně 200,- Kč za osobu a u zájezdu a jednotlivých služeb v Evropě a Středomoří minimálně 1000,- Kč na osobu

c) **29 až 15 dní skutečně vzniklé náklady, nejméně však**
30% z předem stanovené ceny,

d) **14 až 7 dní skutečně vzniklé náklady, nejméně však**
70% z předem stanovené ceny,

e) **6 až 3 dny skutečně vzniklé náklady, nejméně však**
80% z předem stanovené ceny,

f) **2 a méně dní**
100% z předem stanovené ceny.

5.2. Výše odstupného u zájezdů a jednotlivých služeb mimo ČR, Evropu a Středomoří.
Výše odstupného je stanovena při odstoupení od smlouvy před nástupem na zájezd či čerpáním služeb:

a) **60 a více dní - skutečně vzniklé náklady, nejméně však**
1000,- Kč na osobu,

b) **59 až 30 dní - skutečně vzniklé náklady, nejméně však**
30% z předem stanovené ceny,

c) **29 až 21 dní - skutečně vzniklé náklady, nejméně však**
50% z předem stanovené ceny,

d) **20 až 15 dní - skutečně vzniklé náklady, nejméně však**
70% z předem stanovené ceny,

e) **14 až 4 dny - skutečně vzniklé náklady, nejméně však**
80% z předem stanovené ceny,

f) **3 a méně dní**
100% z předem stanovené ceny.

6. U skupin nad 10 osob se k výše uvedeným lhůtám odstoupení od smlouvy připočítává 10 kalendářních dní.

7. Do Středomoří se pro účel odstoupení od smlouvy zahrnují země: Maroko, Alžírsko, Tunisko, Lybie, Egypt, Kypr, Turecko, Sýrie, Libanon, Izrael a Jordánsko. Do Evropy se pro účel odstoupení od smlouvy zahrnuje i Island, Madera, Azorské a Kanárské ostrovy.

8. Nenastoupí-li zákazník na zájezd, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle čl. V, odst. 2, písm. f) a g), hradí 100 % předem stanovené ceny.

9. Předem stanovenou cenou se rozumí konečná prodejní cena včetně všech účastníkem zakoupených fakultativních služeb.

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

11. Čedok má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny.

12. Pro výpočet odstupného platí den, kdy nastaly účinky odstoupení.

Článek IX - REKLAMACE

1. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve smlouvě s Čedokem, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Způsob uplatnění reklamace, postup vyřizování reklamace jakož i rozhodnutí o reklamaci blíže upravuje Reklamační řád Čedoku, který je zákazníkům k dispozici ve všech provozovněch Čedoku i u obchodních zástupců Čedoku.

2. Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytnutých Čedokem (reklamace) musí být učiněno včas, určité a srozumitelně.

3. Práva z odpovědnosti za vady služeb, jež byly sjednány ve smlouvě (reklamaci) má zákazník právo uplatnit v kterémkoliv provozovně nebo v sídle Čedoku a pokud byla smlouva uzavřena prostřednictvím ob-

chodního zástupce Čedoku také u tohoto obchodního zástupce. Prodávající vydá písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

4. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby, u průvodce Čedoku nebo jiného Čedokem pověřeného zástupce. Uplatnění reklamace může zákazník provést buď ústně nebo písemně s uvedením data, předmětu reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje. Průvodce zájezdu nebo jiný Čedokem pověřený zástupce je povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamace.

5. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce Čedoku či jiného Čedokem pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům/poskyvatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

6. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a případně následek není závislý na vůli, činnosti a postupu Čedoku (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a Čedokem zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo slevu z ceny.

Článek X - POJIŠTĚNÍ

1. Součástí zájezdů a služeb cestovního ruchu Čedoku není pojištění zákazníka pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy.

2. Zákazník má možnost uzavřít pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy prostřednictvím Čedoku. Čedok na vyžádání zákazníka takového pojištění při uzavírání smlouvy zprostředkuje.

3. Pokud zákazník nevyužije možnosti uzavřít pojištění pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady s odstoupením od smlouvy prostřednictvím Čedoku nebo pokud zákazník nebude ani individuálně pojištěn pro uvedené případy bere na vědomí, že nese sám plnou odpovědnost, náklady a rizika s tím související.

Článek XI - ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ

1. Čedok zpracovává osobní údaje svých zákazníků s jejich souhlasem:

a) za účelem uzavření cestovní smlouvy podle článku III odst. 1 nebo smlouvy podle článku III odst. 2 (dále jen „smlouvy“) a příp. jejich změn a zajištění plnění ze smluv vyplývajících
b) za účelem evidence zákazníků ve věrnostním systému Čedoku (Club Čedok) a vyhodnocování jejich cest s Čedokem pro potřeby realizace věrnostních slev a poskytování nabídek služeb Čedoku věrným zákazníkům na základě vyhodnocování jejich cestování s Čedokem
c) za účelem nabízení obchodu a služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných Čedokem

2. K účelu podle odst. 1 písm. a) jsou zpracovávány osobní údaje zákazníka v rozsahu titulu, jméno, příjmení, datum narození, bydliště, telefon, elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou jinou kontaktní adresu a č. pasu, datum jeho platnosti, kód vydávající země, národnost a pohlaví, pokud jsou požadovány k zajištění příslušného víza nebo poskytovateli služeb. Poskytnuté osobní údaje zákazníka k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům Čedoku, pověřenému zpracovateli a také předávány těm, kteří jsou oprávněni služby cestovního ruchu poskytovat v EU i mimo EU a rovněž těm, co jsou oprávněni nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované Čedokem. Poskytnutí uvedených údajů je dobrovolné. Důsledkem neposkytnutí nezbytných osobních údajů k tomuto účelu je neuzavření smlouvy.

3. K účelu podle odst. 1 písm. b) jsou zpracovávány osobní údaje zákazníka v rozsahu titulu, jméno, příjmení, datum narození, bydliště, telefon, elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou jinou kontaktní adresu, země pobytu, údaje o rozsahu, obsahu a ceně čerpaných služeb. Poskytnuté osobní údaje zákazníka k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům Čedoku a pověřenému zpracovateli a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka těm, jež jsou oprávněni šířit jménem Čedoku obchodní sdělení Čedoku dle zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti. Poskytnutí uvedených údajů a souhlas s jejich zpracováním je dobrovolný. Nesouhlas se zpracováním uvedených údajů má za následek nezaplacení zákazníka do věrnostního systému pro poskytování věrnostních slev a nabídek služeb Čedoku.

4. K účelu podle odst. 1 písm. c) je Čedok oprávněn zpracovávat a shromažďovat jméno, příjmení a adresu zákazníka. Podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka je Čedok dále oprávněn zpracovávat a shromažďovat i pro potřeby šíření obchodních sdělení dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb. Osobní údaje zákazníka k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům Čedoku a pověřenému zpracovateli a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka těm, jež jsou oprávněni šířit jménem Čedoku obchodní sdělení Čedoku dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb.

5. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob podle ust. § 50 zákona 40/1964 Sb., občanský zákoník (dále jen „obč. zák.“), podpisem smlouvy potvrzuje, že je tímto třetími osobami ve smlouvě uvedenými zmocněn k poskytnutí jejich osobních údajů a k poskytnutí souhlasu se zpracováním jejich osobních údajů, zpřístupněním a předáváním jejich osobních údajů za účelem a v rozsahu podle odst. 2, příp. i souhlas č. nesouhlas se zpracováním a zpřístupněním jejich osobních údajů za účelem a v rozsahu podle odst. 3.

6. Při podpisu cestovní smlouvy dle článku III odst. 1 nebo podpisu smlouvy dle článku III, odst. 2 zákazník vyslovuje souhlas či nesouhlas s tím, aby v souladu s ustanovením § 5 odst. 2 a násl. zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů Čedok zpracovával, shromažďoval a zpřístupňoval osobní údaje zákazníka, a v případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob podle ust. § 50 obč. zák., také osobní údaje třetích osob ve smlouvě uvedených za účelem a v rozsahu podle odst. 3.

7. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je oprávněn zpracovávat a shromažďovat za účelem a v rozsahu podle odst. 2 Čedok, nebo jím pověřený zpracovatel v souladu s § 6 zákona č. 101/2000 Sb., do doby, kdy může zákazník uplatnit své právo z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb, tedy do 3 měsíců od skončení zájezdu (článek II odst. 1) a do 24 měsíců od poskytnutí jednotlivých služeb (článek II odst. 2). Po uplynutí této lhůty je Čedok povinen tyto údaje zákazníka zlikvidovat.

8. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je oprávněn zpracovávat a shromažďovat v rozsahu a k účelu i pro potřeby podle odst. 3 tohoto článku Čedok, nebo jím pověřený zpracovatel po dobu 5ti let. Po uplynutí této lhůty je Čedok povinen tyto údaje zákazníka zlikvidovat.

9. Osobní údaje zákazníka zpracovávané v rozsahu a k účelu podle odst. 4 Čedok, nebo jím pověřený zpracovatel nesmí dále zpracovávat, pokud s tím zákazník vysloví písemný nesouhlas.

10. Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu a k účelu podle tohoto článku budou zpracovávány Čedokem i zpracovatelem automatizovaně i manuálně a v elektronické i tištěné formě.

11. Při zpracování osobních údajů zákazníka je Čedok povinen dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.

12. Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat dle tohoto článku kdykoli písemnou formou odvolat. V případě zpracovávání, shromažďování a využití podrobností o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka má zákazník právo zdarma nebo na účet Čedoku odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zasílání každé jednotlivé zprávy i způsobem uvedeným v obdrženém obchodním sdělení Čedoku dle cit. zákona č. 480/2004 Sb.

13. Zákazník má právo přistupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle § 21 citovaného zákona č. 101/2002 Sb.

Článek XII - ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto Podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1.9.2009. Dnem 1.9.2009 pozbývají platnost Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Čedok a.s. ze dne 1.12.2007.

Pojištění pro případ úpadku

Cestovní kancelář Čedok a.s. je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem zákonem č. 159/1999 Sb. a u pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Protože se však zájezdový katalog připravuje v předstihu, před sjednáním nového ročníku pojištění nebo může dojít i ke změně pojišťovny v průběhu obchodního roku, uvádíme podrobnosti o platném pojištění aktuálně na internetu (www.cedok.cz). Informace je rovněž k dispozici na všech provozovněch Čedoku i u obchodních zástupců Čedoku (autorizovaných prodejců) a v ne poslední řadě klient v souladu se zákonem obdržel doklad o pojištění současně s cestovní smlouvou.