

OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO CESTUJÍCÍ CESTOVNÍ KANCELÁŘE CK COOLCAMP s.r.o.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Tento dokument představuje obchodní podmínky pro cestující cestovní kanceláře CK CoolCamp s.r.o. (dále jen „**OP**“ nebo „**obchodní podmínky**“) a jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a ostatní služby cestovního ruchu cestovní kanceláře provozované společností CK CoolCamp s.r.o., IČ: 03887901, se sídlem Sokolská třída 2657/3, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 61716 (dále jen „**CK**“). *Obchodní podmínky* tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem tak, jak je definován níže, a CK.
- 1.2 Zákazníkem se rozumí jakákoliv fyzická nebo právnická osoba, která má v úmyslu uzavřít nebo uzavře smlouvu o zájezdu s CK (dále jen „**zákazník**“). Za *zákazníka* se považuje rovněž osoba, v jejíž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena ve smyslu § 1767 a § 1768 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**občanský zákoník**“ nebo „**OZ**“), či osoba, které byla smlouva postoupena. *Zákazník* a CK (společně dále jen jako „**smluvní strany**“ či jednotlivě jako „**smluvní strana**“) se dohodli, že uzavře-li *zákazník* smlouvu o zájezdu ve prospěch třetí osoby a třetí osoba takto nabyté právo dle smlouvy o zájezdu odmítne, bude plněno osobě, která smlouvu o zájezdu uzavřela, nedohodne-li se CK a *zákazník* jinak.
- 1.3 Tyto *OP* upravují práva a povinnosti *smluvních stran* při prodeji zájezdů ve smyslu § 1 odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb., zákon o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění (dále jen „**zákon**“) nebo ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku *zákazníka* a dále práva a povinnost *smluvních stran* ve smyslu § 2521 a násl. *OZ*.
- 1.4 **Zahájením zájezdu** se rozumí okamžik započetí odbavování leteckým přepravcem, nebo okamžik započetí poskytování služeb ze strany CK v případě, že CK zajišťuje jiný způsob dopravy (případně předcházející leteckému), či si *zákazník* zajišťuje vlastní dopravu.
- 1.5 **Ukončením zájezdu** se pak rozumí okamžik dokončení letecké přepravy přepravcem, nebo okamžik ukončení čerpání služeb poskytovaných ze strany CK dle smlouvy o zájezdu v případě, že CK zajišťuje jiný způsob dopravy (případně navazující na leteckou), či si *zákazník* zajišťuje vlastní dopravu.
- 1.6 Bude-li smlouva o zájezdu uzavřena v jiné než písemné formě, CK vystaví *zákazníkovi* bezprostředně po uzavření takové smlouvy o zájezdu doklad o uzavření smlouvy o zájezdu (potvrzení o zájezdu) v textové podobě v souladu s § 2525 *občanského zákoníku*. Je-li smlouva o zájezdu uzavřena v písemné formě, pak potvrzení o zájezdu je nahrazeno stejnopisem smlouvy o zájezdu.
- 1.7 Příslušná ustanovení *obchodních podmínek* týkající se informací obsažených ve smlouvě o zájezdu se na potvrzení o zájezdu užijí analogicky.
- 1.8 Tyto *obchodní podmínky* jsou také na <https://www.coolcamp.cz/>, kde jsou také další informace k zájezdům (dále jen „**web**“).

2. VZNIK A PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

- 2.1 Smluvní vztah mezi CK a *zákazníkem* vzniká na základě *zákazníkem* (případně jeho zástupcem) a CK podepsané písemné smlouvy o zájezdu, přičemž není-li smlouva o zájezdu uzavřena písemnou formou, dochází k uzavření smlouvy o zájezdu okamžikem odeslání potvrzení o zájezdu CK nebo jejím zplnomocněným zástupcem do e-mailové schránky *zákazníka* nebo na jeho korespondenční adresu, a to i v případě, kdy *zákazník* při objednávání zájezdu zvolí na webových stránkách CK možnost „objednávka zavazující k platbě“.
- 2.2 Konkrétní podmínky a obsah smlouvy o zájezdu je dán uzavřenou smlouvou o zájezdu, nabídkovým listem zájezdu (katalog) či nabídkovým popisem zájezdu *webu* a případnými na to navazujícími dodatečnými nabídkami (nabídkový list, popis a navazující nabídky dále jen jako „**nabídka**“), dále těmito *obchodními podmínkami* včetně jejich příloh, případnými přepravními podmínkami pro cestující, vazadla a zboží vydanými příslušnou přepravní společností, která zajišťuje dopravu v rámci smlouvy o zájezdu (dále jen „**přepravní podmínky**“) a případnými zvláštními podmínkami přiloženými ke smlouvě o zájezdu. Text smlouvy o zájezdu má přednost před těmito *obchodními podmínkami* a *nabídkou*, a tato má zároveň přednost před *obchodními podmínkami*.
- 2.3 V případě, že je ve smlouvě o zájezdu či v jiném smluvním ujednání mezi *smluvními stranami* uvedeno, že se jedná o zájezd „na vyžádání“, „na míru“ či „na zpětné potvrzení“, pak smluvní vztah mezi *zákazníkem* a CK vzniká a smlouva o zájezdu se stává účinnou uzavřením smlouvy o zájezdu a současně úhradou ceny (či první části ceny) zájezdu *zákazníkem*. V takovém případě se smlouva o zájezdu sjednává s rozvazovací podmínkou dle § 548 odstavec 2. *OZ*, spočívající v tom, že se smluvní vztah mezi stranami rozvazuje v případě, že sjednaný zájezd není k dispozici z důvodu (i) ubytovacích kapacit, (ii) přepravních kapacit či (iii) jiné objektivní příčiny na straně CK. V případě naplnění rozvazovací podmínky CK nejpozději do sedmi (7) dní od úhrady plné ceny zájezdu *zákazníkovi* oznámí či odešle oznámení o zániku smlouvy o zájezdu a bezodkladně mu vrátí uhrazené finanční prostředky v plné výši. *Zákazník* souhlasí a bere na vědomí, že v takovém případě nemá nad rámec vrácených finančních prostředků nárok na jakoukoliv kompenzaci, slevu, náhradu škody či jiné plnění ze strany CK. Potvrdí-li CK vyžádanou službu (konání zájezdu) řídí se podmínky ukončení smlouvy zájezdu stejnými pravidly jako by se nejednalo o smlouvu s rozvazovací podmínkou.
- 2.4 Má-li *zákazník* jakékoli požadavky nad rámec obecného popisu nabízených služeb v katalogu/na *webu*, které CK nemůže ovlivnit, a které zároveň v katalogu, na *webu* nebo na jiném prodejním materiálu CK nenabízí jako zvláštní službu za poplatek (např. vzdálenost apartmánu od moře, orientace ubytování, výhled, místo v dopravním prostředku atd.), považuje tyto požadavky CK pouze za nezávazné přání *zákazníka*, které nemá povinnost splnit.
- 2.5 *Zákazník* podpisem smlouvy o zájezdu, případně učiněním objednávky zájezdu (není-li smlouva o zájezdu uzavřena písemnou formou) zároveň potvrzuje, že:
 - 2.5.1 se před uzavřením smlouvy o zájezdu seznámil s *nabídkou*, těmito *OP* včetně jejich příloh a případnými *přepravními podmínkami*, a že pro účely přepravy jsou pro něj práva a povinnosti vyplývající z takových *přepravních podmínek* závazné, a že mu veškeré tyto dokumenty byly poskytnuty a s jejich zněním bezvýhradně souhlasí;
 - 2.5.2 byl seznámen s podrobným vymezením zájezdu, zejm. pak informace uvedené v § 2524 odst. 1, § 2527, § 2528 *OZ*;
 - 2.5.3 byl seznámen s dokladem o pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře, který také tvoří přílohu těchto *OP*;
 - 2.5.4 mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích, vstupních formalitách pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení a tranzitní destinace;
 - 2.5.5 je oprávněn smlouvu o zájezdu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících, a že tyto další cestující jej k jejich přihlášení a účasti na zájezd řádně pověřili. Pokud *zákazník* uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch cestujícího – osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem (příp. souhlasem příslušného zákonného zástupce), a dále že souhlasí (nebo má zajištěný souhlas) s účastí nezletilého cestujícího na všech částech zájezdu.
- 2.6 Není-li uvedeno jinak, nejsou zájezdy CK vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.
- 2.7 Hodlá-li *zákazník*, který je starší 15 let a mladší 18 let, uzavřít smlouvu o zájezdu z této čerpat služby bez doprovodu a dohledu zákonného zástupce, je povinen předložit souhlas zákonného zástupce s takovým uzavřením smlouvy a čerpáním služeb. U osob mladších 18 let cestujících bez doprovodu pečující osoby, musí být CK současně s uzavřením smlouvy o zájezdu sděleny údaje

umožňující se spojit se zákonným zástupcem nezletilého, nebo osobou, která odpovídá za nezletilého v místě jeho pobytu; v případě, že nezletilé děti necestují společně se svými rodiči, je objednatel zájezdu povinen zajistit pro tyto děti písemný souhlas rodičů s vycestováním, a to v jazyce anglickém.

- 2.8 Rozhodný věk dítěte se určuje dle data ukončení zájezdu. Ubytování dětí se řídí maximální obsazeností pokoje, kterou stanovuje ubytovatel. U jednotlivých ubytovacích zařízení může být věková hranice dětí stanovena odlišně. Bližší informace je možné nalézt v konkrétní *nabídce*.

3. CENA ZÁJEZDŮ

- 3.1 Cena zájezdu zahrnuje ubytování v základním typu pokoje dle popisu v *nabídce* (není-li zájezd označen jako zájezd bez ubytování) a stravování podle smlouvy o zájezdu, případně také, je-li to uvedeno *nabídce* či ve smlouvě o zájezdu, dopravu, program během zájezdu a služby delegáta. Cena dále zahrnuje veškeré daně a poplatky, které přímo CK v souvislosti s uzavřením smlouvy o zájezdu vznikají a které jsou CK známy v čase přípravy nabídky zájezdu, není-li výslovně uvedeno jinak. V souladu s ustanovení OZ o změně závazku ze smlouvy o zájezdu platí, že nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy o zájezdu, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou *zákazníkovi* ještě vzniknout a které nejsou zahrnuty v ceně zájezdu.
- 3.2 Cena zájezdu však nezahrnuje například (není-li sjednáno jinak) **(i)** cestovní pojištění, **(ii)** případné vízum (ať již náklady či administrace získání), **(iii)** pobytovou taxu či přihlašovací poplatky, **(iv)** bezpečnostní taxy pro vstup do destinace, odletovou taxu, **(v)** volitelné nepovinné fakultativní služby (např. fakultativní výlety, pronájem auta, spropitné, parkovné, rezervace místa či zajištění stravy v letadle, nadřadba přepravovaných zavazadel nad rámec váhových limitů dle přepravních podmínek letecké společnosti apod.). Tyto položky mohou být požadované k úhradě na místě a v místní měně.
- 3.3 Případné změny ceny zájezdu jsou podrobně upraveny v čl. 7. těchto OP.

4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1 CK má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím a *zákazník*, je povinen cenu zájezdu před jeho poskytnutím uhradit, není-li ujednáno jinak. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CK vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v sídle CK, případně u k tomu zmocněného zástupce CK.
- 4.2 CK je oprávněna požadovat zálohu ve výši 50 % z celkové ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb), přičemž tato záloha je splatná nejpozději do dvou (2) pracovních dnů uzavření smlouvy o zájezdu. Celková cena zájezdu musí být uhrazena nejpozději 15 dní před odletem/odjezdem. Není-li celková cena zájezdu v plné výši, tedy řádně a včas uhrazena, nemá *zákazník* nárok na poskytnutí informací a pokynů na cestu, cestovních dokladů a služeb.
- 4.3 V případě, že je smlouva o zájezdu uzavřena v době kratší než 15 dní před zahájením zájezdu (den uzavření smlouvy a den zahájení zájezdu se nezapočítávají do běhu lhůty), je *zákazník* povinen nejpozději následující pracovní den od uzavření smlouvy o zájezdu uhradit 100 % celkové ceny zájezdu, celková cena však musí být vždy uhrazena před zahájením zájezdu. Smlouva o zájezdu může stanovit jinou výši zálohy a její splatnost. Zároveň v takto uzavřené smlouvě o zájezdu platí, že veškeré povinnosti CK vztahující se ke smlouvě o zájezdu a k samotné realizaci zájezdu se odkládají do okamžiku přijetí platby celkové ceny zájezdu ze strany *zákazníka* s tím, že v případě přijetí pozdní platby se sjednává rozvazovací podmínka uzavřené smlouvy o zájezdu tak, že v případě oznámení *zákazníkovi*, že z důvodu jeho prodlevy s platbou není možné zájezd realizovat (např. z důvodu mezitímního vyčerpání přepravních či ubytovacích kapacit). Pro takové porušení povinnosti *zákazníka* uhradit zájezd okamžitě při sjednání smlouvy o zájezdu není dotčena možnost CK od smlouvy o zájezdu odstoupit, a požadovat po *zákazníkovi* odstupné v souladu se smlouvou o zájezdu a těmito OP.
- 4.4 Prodlení z úhradou ceny za zájezd či její zálohy představuje podstatné porušení smlouvy o zájezdu a dává za vznik právu CK odstoupit od smlouvy odstoupit a požadovat odstupné tak, jak je to upraveno dále v čl. 8. těchto OP. Neuhrazení ceny zájezdu nepředstavuje odstoupení *zákazníka* od smlouvy o zájezdu.
- 4.5 *Zákazník* má nárok na poskytnutí služeb při včasné zaplacení celkové ceny zájezdu v celé sjednané výši.
- 4.6 Zprostředkovatelem plateb formou bankovního převodu činěných prostřednictvím webu je společnost ComGate Payments, a.s., IČ: 27924505, se sídlem Jankovcova 1596/14a, 170 00 Praha 7 - Holešovice, E-mail: platby - podpora@comgate.cz, tel: +420 228 224 267. Online platby kartou, jakož i případné platby kartou v sídle CK zajišťuje společnost Československá obchodní banka, a. s., Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, Tel.: +420 224 111 111.
- 4.7 V případě platby ceny zájezdu či její části formou poukazu či voucheru (tyto dále jen „*poukaz*“) se platba řídí podmínkami pro jejich uplatnění a přijímání stanovenými vydavatelem takového *poukazu*. V případě odstoupení od smlouvy se vrací *zákazníkovi* hodnota *poukazu* ponížená o příslušné odstupné, a to formou nově vystaveného *poukazu*. Původní *poukaz* se nevrací. *Poukaz* lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze jej směniti za peníze, a to ani v případě odstoupení od smlouvy o zájezdu či zrušení zájezdu ze strany CK. V případě odstoupení od smlouvy při použití benefitních poukazů (popř. karet) je výše poukazů ponížená o odstupné vrácena benefitní společnosti, jež poukazy vystavila. Benefitní poukazy (popř. karty) lze uplatnit maximálně do hodnoty 50 % z celkové ceny zájezdu, a zároveň do maximální výše 12 000 Kč/osoba za daný zájezd. Zvýhodněné poukazy, slevy a bonusy nelze kombinovat s žádnými jinými poukazy, slevami (např. firemní sleva) a bonusy CK (není-li uvedeno jinak). Platbu *poukazem* je nutno CK ohlásit předem, nejpozději při objednávce či rezervaci zájezdu, a to z důvodu, že celkovou výši uplatňovaných poukazů je nutno uvést do smlouvy o zájezdu. V případě nedodržení této podmínky si CK vyhrazuje právo *poukazy* neakceptovat.

5. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 5.1 *Zákazník* má zejména:
- 5.1.1 právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinění CK *zákazník* dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu;
- 5.1.2 právo požadovat dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v *nabídce*, nebo nebyly *zákazníkovi* sděleny jinak, které se týkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb a které jsou CK známy;
- 5.1.3 právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny;
- 5.1.4 u zájezdů právo na poskytnutí nejpozději čtrnáct (14) dní před zahájením zájezdu pokynů na cestu obsahující další písemné podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro *zákazníka* důležité a které jsou CK známy, pokud nejsou již obsaženy ve smlouvě o zájezdu nebo v *nabídce*. *Zákazník* bere na vědomí, že informace obsažené v pokynech na cestu nemusí být s ohledem na vyvíjející se situaci aktuální a mohou být změněny např. opatřeními vlády či jiného kompetentního orgánu České republiky či v rámci destinace, přičemž *zákazník* se zavazuje veškeré s tímto související informace před odletem vyhledat a následně je dodržovat. Časy letů, které jsou uváděny ve smlouvě o zájezdu, jsou toliko předběžné. Přesné časy letů budou *zákazníkovi* sděleny v souladu s čl. 13 těchto OP.
- 5.2 *Zákazník* je zejména povinen:
- 5.2.1 poskytnout CK a souvisejícím třetím osobám součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě a předložit doklady požadované CK pro zajištění zájezdu (zejména se může jednat o občanský průkaz či cestovní pas), včetně poskytnutí telefonního čísla a e-mailové adresy, na kterých bude *zákazník* v případě potřeby k zastížení. V případě, kdy *zákazník* uzavře smlouvu o zájezdu, v níž nebudou správně uvedena jména všech cestujících a cestující nebudou z tohoto důvodu odbaveni k přepravě, nevzniká *zákazníkovi* nárok na žádnou kompenzaci ze strany CK;

- 5.2.2 bez zbytečného odkladu sdělit CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu smlouvy o zájezdu;
- 5.2.3 zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilého účastníka v průběhu zájezdu, respektive obdobně zajistit doprovod, dohled a potřebnou zdravotní péči u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje;
- 5.2.4 převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a poskytnout k tomuto předání veškerou součinnost;
- 5.2.5 dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady, řádně si je překontrolovat;
- 5.2.6 splnit veškeré související povinnosti a mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, o provedeném testu s negativním výsledkem, je-li toto vyžadováno, doklad o platném očkování či vyplněné vstupní formuláře apod., pokud je vyžadováno), pro opuštění příslušné země, pro nástup do přepravy, jakož i pro návrat do České republiky; příslušníci jiného státu než České republiky jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si na své náklady obstarat;
- 5.2.7 dodržovat pasové, celní, zdravotní (včetně těch očkovacích) a další předpisy země, do které *zákazník* cestuje, dodržovat platné a účinné legislativy země pobytu, respektovat odlišné skladby obyvatelstva a jiných kulturních zvyklostí a počínat si tak, aby negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí. *Zákazník* je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu zájezdu, eventuálně podnikání v zahraničí uskutečňované bez vědomí CK. CK nenesе žádnou odpovědnost za následky, které *zákazník* způsobil vlastní nezodpovědností. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese *zákazník*;
- 5.2.8 řídit se pokyny zástupce CK (eventuálně delegáta), či jiné osoby určené CK, dodržovat stanovený program a dodržovat předpisy platné a účinné v navštívené zemi, včetně předpisů dopravců a ubytovatelů jakož i dalších poskytovatelů jednotlivých služeb, dále také dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, nerušit, neomezovat atd. ostatní *zákazníky* či osoby a zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, dodavatele služeb CK či ohrozit nebo poškodit jméno CK a/nebo jejího zástupce (eventuálně delegáta);
- 5.2.9 dbát o řádné a včasné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb.
- 5.3 V případě, že byla smlouva o zájezdu uzavřena ve prospěch dalších osob, je *zákazník* uzavírající smlouvu dále povinen:
- 5.3.1 seznámit tyto osoby s těmito OP, jakož i s dalšími informacemi, které od CK obdrží, včetně dokladu o povinném smluvním pojištění CK, a dále je zejména informovat o rozsahu a kvalitě sjednaných služeb,
- 5.3.2 zabezpečit, aby všechny tyto osoby, plnily povinnosti *zákazníků*, které vyžadují jejich součinnost a jejichž nositelem mohou tyto jednotlivé osoby být, a to včetně úhrad vyplývajících ze smlouvy o zájezdu bez ohledu na to, zda jí tyto třetí osoby platby poskytli či nikoli;
- 5.3.3 určit vedoucího skupiny pro případ, kdy podle dohody s CK není zajištěn doprovod průvodcem/delegátem CK. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů a dbá na plnění programu služeb.

6. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ, SOUHLAS S POUŽITÍM ZÁZNAMŮ

- 6.1 *Zákazník* bere na vědomí, že CK zpracovává jeho osobní údaje, přičemž pravidla a rozsah zpracovaných údajů se řídí zásadami obsaženými v **příloze č. 2** těchto *obchodních podmínek* (dále jen „*zásady*“).
- 6.2 Při uzavření smlouvy o zájezdu v souladu s Nařízením 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), uděluje *zákazník* souhlas se zpracováním svých osobních údajů CK pro marketingové účely pro dobu 10 let v rozsahu: titul, jméno, příjmení, adresa bydliště, e-mailová adresa, telefonní číslo, případně audio vizuální záznamy ze zájezdu, pokud budou vyhotoveny. Udělený souhlas se zpracováním osobních údajů může *zákazník* kdykoliv odvolat. Bližší informace k pravidlům a rozsahu zpracovaných osobních údajů najdete na *webu* a také v *zásadách*.

7. ZMĚNY SMLOUVY A DOHODNUTÝCH SLUŽEB

- 7.1 V případě opravy či změny adresy, telefonu, e-mailu některého z účastníků zájezdu uvedených na smlouvě o zájezdu, je *zákazník* povinen zaplatit administrativní poplatek 300 Kč. V případě opravy či změny jména, příjmení data narození, čísla cestovního dokladu některého z účastníků zájezdu uvedených na smlouvě o zájezdu po oboustranném potvrzení smlouvy o zájezdu *smluvními stranami* skutečně vzniklé náklady CK.
- 7.2 **Zvýšení ceny** si CK vyhrazuje v souladu s ustanovení § 2530 OZ, a je tedy oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, pokud písemně oznámení o zvýšení ceny zájezdu doručí *zákazníkovi* nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu na e-mailovou adresu uvedenou ve smlouvě o zájezdu, pokud není uvedena, dopisem zaslaným na adresu uvedenou ve smlouvě o zájezdu. Cenu zájezdu podle předchozí věty lze zvýšit jen, dojde-li:
- 7.2.1 ke zvýšení ceny za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie;
- 7.2.2 ke zvýšení daně, jakékoli dodatečného obdobného peněžitého plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných podle smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, a to tak, že zvýšení ceny zájezdu bude provedeno o částku odpovídající procentu navýšení;
- 7.2.3 ke zvýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu, přičemž CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající procentní výši změny kurzu služeb zaplacených v cizí měně a služeb, jejichž korunová výše je závislá na kurzové změně – rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb je den zveřejnění *nabídky*;
- 7.2.4 k dodatečnému zvýšení cen vstupů do jednotlivých objektů v destinaci (např. v rámci poznávacích zájezdů), přičemž CK je v takovém případě oprávněna jednostranně navýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené ceně na osobu;
- 7.2.5 v souvislosti se šířením nemoci (například COVID-19) zaveden jakýkoliv speciální poplatek, daň či taxa, které nejsou v době uzavření smlouvy o zájezdu známy;
- 7.2.6 k dodatečnému navýšení cen místních lokálních poplatků (např. pobytových a turistických tax), přičemž CK je v takovém případě oprávněna jednostranně navýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené ceně na osobu, zatímco v případě platby těchto poplatků na místě je *zákazník* povinen uhradit navýšenou částku v hotovosti dle instrukcí v destinaci.

Vyjma posledního výše uvedeného důvodu pro navýšení je *zákazník* CK povinen do pěti (5) kalendářních dnů ode dne doručení písemného oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit CK rozdíl v ceně zájezdu.

Snížení ceny je naopak *zákazník* oprávněn požadovat, dojde-li mezi uzavřením smlouvy o zájezdu a zahájením zájezdu ke snížení položek uvedených shora pod body 7.2.1 až 7.2.3, a to po překročení stanovených limitů. *Zákazník* tak má právo na snížení ceny zájezdu a vrácení tím způsobeného rozdílu, který však může CK ponížít o případné skutečné administrativní náklady CK s tím spojené.

- 7.3 **Podstatnou změnu zájezdu**, představující zejména zvýšení ceny zájezdu o více než 8 %, či případ, kdy vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb anebo případ, kdy nemůže CK splnit zvláštní požadavky *zákazníka* (sjednané ve smlouvě o zájezdu), může *zákazník* na návrh CK na změnu smlouvy přijmout nebo může od smlouvy o zájezdu odstoupit ve lhůtě pěti (5) dnů ode dne oznámení návrhu na změnu závazku (není-li v konkrétním případě ze strany CK stanovena lhůta delší), která musí skončit před zahájením zájezdu, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK *zákazníkovi* jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to **a)** dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, **b)** lhůtu, v níž může *zákazník*

odstoupit od smlouvy o zájezdu, **c)** důsledky pro *zákazníka*, neodstoupí-li včas od smlouvy o zájezdu, a **d)** údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Neodstoupí-li *zákazník* od smlouvy o zájezdu v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejmenší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu, lhůta, během níž může pořadatel odstoupit od smlouvy o zájezdu, a výše odstupného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem *zákazníka*. Dojde-li v důsledku změny smlouvy o zájezdu dle tohoto bodu ke snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má *zákazník* právo na přiměřenou slevu. Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je *zákazník* povinen zaplatit CK rozdíl v ceně zájezdu do pěti (5) dní od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku *zákazníka* uhradit CK rozdíl v ceně zájezdu má CK právo od smlouvy o zájezdu odstoupit a požadovat odstupné v souladu s tímto OP. Jestliže *zákazník* ve lhůtě do pěti (5) dní od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy o zájezdu písemnou formou odstoupí, má právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CK takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu do pěti (5) dní od doručení písemného odstoupení *zákazníka*, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit *zákazníkovi* vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy.

Za podstatnou změnu se přitom nepovažuje:

- v případě ubytování, nachází-li se nové ubytování v objektu stejné nebo vyšší kategorie a ve stejné destinaci;
- v případě přepravy **(i)** změna příjezdové nebo odjezdové trasy, změna nebo zrušení nástupního nebo svozového místa; **(ii)** změna odletového (odjezdového) či příletového (příjezdového) místa oproti původně sjednanému, přičemž v takovém případě zajistí CK na vlastní náklady náhradní dopravu z/do původně sjednaného místa do/z místa nového, popř. uhradí náklady na dopravu z/do místa původně sjednaného do/z místa nového, a to ve výši *zákazníkem* prokázané, nejvýše však do výše jízdného při cestě autobusem či vlakem 2. třídy; **(iii)** změna trasy letu, uskutečnění mezipřistání, změna letecké společnosti, typu letadla a letového řádu.

Za podstatnou změnu se rovněž nepovažuje změna pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání zájezdu (např. testy, karanténa, očkování).

7.4 **Nepodstatné změny smlouvy o zájezdu** je CK ve smyslu ust. § 2531 odst. 1 OZ oprávněna provést, oznámí-li *zákazníkovi* v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem údaje o takových změnách. Nepodstatné změny smlouvy o zájezdu nezakládají právo *zákazníka* na odstoupení od smlouvy o zájezdu ani právo na poskytnutí slevy.

7.5 *Smluvní strany* sjednávají, že změna termínu konání zájezdu **(i)** o méně než 72 hodin v případě zájezdů trvajících déle než 6 dní a **(ii)** o méně než 48 hodin v případě zájezdů trvajících méně než 7 dní, představuje nepodstatnou změnu smlouvy o zájezdu, a to za podmínky zachování sjednané délky zájezdu a oznámení této změny alespoň pět (5) dní před plánovaným či novým zahájením zájezdu, podle toho, který z těchto momentů nastane dříve. Změna o více hodin než je uvedeno výše představuje podstatnou změnu smlouvy o zájezdu.

8. ZRUŠENÍ A ZMĚNY ZÁJEZDU, ODSUPNÉ A POSTOUPENÍ SMLOUVY

8.1 **Zrušit zájezd a odstoupit od smlouvy o zájezdu** může CK, jestliže:

8.1.1 nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného u jednotlivých zájezdů a za podmínky, že tuto skutečnost *zákazníkovi* oznámila **(i)** 20 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než 6 dní, **(ii)** 7 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících 2 až 6 dní, či **(iii)** 48 hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než 2 dny;

8.1.2 jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti nebo pokud není z objektivních důvodů v jejích rozumně požadovatelných možnostech dodržet podmínky smlouvy o zájezdu (zejména v důsledku neodvratitelných událostí, jímž nemohla CK zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat, nebo např. v důsledku systémové chyby vedoucí ke zjevně nesprávně stanovené ceně zájezdu či zrušení služby ze strany dodavatele CK – například leteckého dopravce či pořadatele sportovní události) a zrušení zájezdu oznámila *zákazníkovi* bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

Dojde-li ke zrušení zájezdu a odstoupení od smlouvy dle tohoto bodu, CK vrátí *zákazníkovi* veškeré uhrazené platby za zájezd, nevzniká jí však vůči *zákazníkovi* povinnost k náhradě škody.

8.2 Dále může CK odstoupit od smlouvy o zájezdu z důvodu, že *zákazník* podstatně porušil svou povinnost, zejména tím, že neuhradil zálohu, doplatek nebo celkovou cenu zájezdu, nedostavil se včas na místo odjezdu, nedodržuje opakovaně pokyny CK či jeho zástupce, opakovaně hrubě porušuje *přepravní řád*, ubytovací řád nebo jiná pravidla stanovená poskytovateli jednotlivých služeb nebo průvodcem/delegátem, opakovaně nastupuje k programu pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek, dopouští se výtržnictví, krádeže, týrání, poškozování cizí věci a obdobných společensky nebezpečných jednání, nebo jinak závažně narušuje průběh cesty nebo pobytu.

8.3 *Zákazník* může před zahájením zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit vždy. V souvislosti s odstoupením však není povinen platit CK dále stanovené odstupné v případech:

8.3.1 podstatné změny zájezdu, a tedy v případě, kdy CK zvýší cenu zájezdu o více než 8 %, vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb, či nemůže splnit zvláštní požadavky *zákazníka*, které přijala (podrobněji v bodě 7.3 OP);

8.3.2 v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu, přičemž v takovém případě nevzniká *zákazníkovi* právo na náhradu škody vůči CK;

8.3.3 odstoupení CK od smlouvy o zájezdu z důvodu zrušení zájezdu dle bodu 8.1 těchto OP, přičemž *zákazníkovi* nevzniká právo na náhradu škody po CK.

8.4 **Odstupné** má CK nárok požadovat po *zákazníkovi* v případě odstoupení od smlouvy o zájezdu ze strany *zákazníka*, vyjma případů výslovně uvedených v těchto OP (viz bod 8.3 těchto OP), a dále je CK oprávněna požadovat odstupné v případě odstoupení ze strany CK z důvodu porušení povinnosti *zákazníkem* ve smyslu bodu 8.2 těchto OP. CK má nárok na úhradu odstupného ve výši skutečně vzniklých nákladů, v závislosti na době odstoupení však nejméně:

8.4.1 částku odpovídající 50 % z celkové ceny u odstoupení do 31. dne před plánovaným zahájením zájezdu,

8.4.2 částku odpovídající 70 % z celkové ceny u odstoupení od 30. dne do 21. dne před plánovaným zahájením zájezdu,

8.4.3 částku odpovídající 90 % z celkové ceny u odstoupení od 20. dne do 9. dne před plánovaným zahájením zájezdu,

8.4.4 částku odpovídající 100 % z celkové ceny sjednané smlouvou o zájezdu u odstoupení od 8. dne a méně před plánovaným zahájením zájezdu, či v případech, kdy *zákazník* nenastoupí na zájezd, nedostaví se k odletu/odjezdu, nebo odlet zmešká, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy.

V případě, že ve smlouvě o zájezdu byly sjednány i fakultativní služby či jiné poplatky nezahrnuté v celkové ceně zájezdu, je CK oprávněna požadovat také odstupné za tyto služby a poplatky, a to dojde-li k odstoupení od smlouvy zakládající právo na odstupné ze smlouvy o zájezdu, a to ve výši plné ceny služby či poplatky, tedy plné výši **(i)** ceny za pojištění, **(ii)** ceny za pronájem aut v destinaci, **(iii)** ceny za objednaná místa či stravu v dopravních prostředcích, popřípadě **(iv)** příplatku za nadváhu přepravovaných zavazadel nad váhové limity zavazadel, a také **(v)** poplatků spojené s vyřízením víz, objednaných výletů a **(vi)** dalších služeb, to vše včetně manipulačních poplatků.

- 8.5 Povinnost či požadavek na předložení negativních testů na onemocnění (například COVID-19), absolvování takových testů po příletu do cílové destinace či před návratem do České republiky, popřípadě požadavek na předložení dokladů o v cílové destinaci povinném očkování před vstupem do destinace, nařízení karantény *zákazníkovi* po příletu do cílové destinace nebo po návratu do České republiky, ani žádné obdobné či jiné skutečnosti mající původ v nebo vzniklé jen z osobních poměrů *zákazníka*, nemají za následek osvobození *zákazníka* v případě odstoupení od smlouvy o zájezdu od placení odstupného dle bodu 8.4 těchto OP.
- 8.6 Obdobně pak za situace, kdy CK je připravena zájezd poskytnout, ale v čerpání zájezdu brání *zákazníkovi* cestovní omezení přijatá v souvislosti s šířením nemoci (například COVID-19), která *smluvní strany* nezávisle anebo je nemohly ovlivnit, je *zákazník* v prodlení. Obě *smluvní strany* jsou oprávněny v této situaci od smlouvy o zájezdu ke dni zahájení zájezdu odstoupit a *zákazník* je povinen zaplatit CK odstupné dle bodu 8.4 těchto OP; jedná se především o povinnou karanténu v destinaci. Toto ujednání se neuplatní v případě úplného zákazu cestování do destinace pro státní příslušníky země, jejímž státním příslušníkem je i *zákazník* a/nebo uzavření hranic České republiky.
- 8.7 CK má právo jednostranně započíst nárok na odstupné oproti pohledávce *zákazníka* na vrácení záloh, zaplacené ceny zájezdu či ceny za jiné služby vyplývající ze smlouvy o zájezdu ze strany CK.
- 8.8 **Skutečně vzniklé náklady** jsou představovány náklady CK a smluvně sjednanými nebo právním předpisem stanovenými náhradami tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb, jakož i jiné poplatky hrazené v souvislosti se zájezdem *zákazníka* či jeho zrušením. CK není povinna předkládat *zákazníkovi* veškeré podklady, které použila pro výpočet odstupného, a to z důvodu povinnosti CK zachovávat obchodní tajemství vůči třetím subjektům, je však povinna výši těchto nákladů odůvodnit. Pokud je součástí zájezdu letecká doprava, kdy letenky již byly vystaveny na jméno *zákazníka*, zavazuje se *zákazník* nahradit CK veškeré náklady, které CK vzniknou v souvislosti se zrušením již vystavených letenek. CK není povinna zrušit vystavené letenky před výslovným odstoupením od smlouvy o zájezdu ze strany *zákazníka*, a to i v případě byla obeznámena s úmyslem či možností, že k odstoupení či neúčasti na zájezdu ze strany *zákazníka* dojde.
- 8.9 Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy, přičemž účinky odstoupení od smlouvy nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé *smluvní straně*. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu.
- 8.10 *Zákazníkem* požadovaná změna termínu odjezdu/odletu, destinace, hotelu, místa odletu a příletu je vždy posuzována jako odstoupení od smlouvy a uzavření smlouvy nové. Nová smlouva o zájezdu, bude uzavřena dle aktuální nabídky platné v době jejího uzavření. CK má v takovém případě nárok na zaplacením odstupného dle bodu 8.4 těchto OP, nedohodnou-li se *smluvní strany* jinak.
- 8.11 *Zákazník*, který uzavřel s CK smlouvu o zájezdu, je povinen uhradit také odstupné vzniknuvší v souvislosti s odstoupením kterékoliv jednotlivé osoby, za kterou či v jejíž prospěch smlouvu o zájezdu uzavřel.
- 8.12 V případě toliko částečného odstoupení od smlouvy, tedy ve vztahu jen k některým cestujícím uvedeným na smlouvě o zájezdu, je povinen ten *zákazník*, jehož se odstoupení od smlouvy o zájezdu týká, uhradit CK, vedle dodatečných nákladů, které CK v souvislosti s částečným odstoupením od smlouvy vznikly, také rozdíl ceny zájezdu v době provedení změny a původní sjednané ceny zájezdu.
- 8.13 Pro účely uplatnění pojistné události vyplývající z pojištění nákladů souvisejících se zrušením cesty je nutno v případě, že se *zákazník* nedostaví na letiště, prokazatelně doručit odstoupení od smlouvy CK, a to nejpozději v den plánovaného odletu, resp. odjezdu.
- 8.14 Je-li CK povinna *zákazníkovi* vrátit uhrazené platby *zákazníkem*, je k tomuto povinna bezodkladně, nejpozději do 14 dnů po ukončení závazků ze smlouvy, tyto případně snížené o odstupné či jiné přípustné nároky CK.
- 8.15 **Právo na postoupení smlouvy o zájezdu** má *zákazník* v případě, že třetí osoba, na kterou *zákazník* smlouvu o zájezdu postupuje, splňuje-li podmínky účasti na zájezdu, a je-li taková změna možná (zejména ve vztahu k dodavatelům služeb). Změna v osobě *zákazníka* v důsledku postoupení smlouvy je vůči CK účinná, doručí-li jí *zákazník* včas oznámení o změně v osobě *zákazníka* v textové podobě spolu s prohlášením nového *zákazníka*, že s uzavřenou smlouvou o zájezdu souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň sedm (7) dnů před zahájením zájezdu. Od šestého (6.) dne před zahájením zájezdu se požadavek *zákazníka* na postoupení smlouvy považuje za odstoupení *zákazníka* od smlouvy a *zákazník* je v tomto případě povinen uhradit odstupné dle těchto OP. *Zákazník* a nový *zákazník* jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě *zákazníka* vzniknou, a doplatku ceny zájezdu.

Náklady spojené s postoupením smlouvy o zájezdu sdělí CK nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu *zákazníkovi*, přičemž tyto nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení smlouvy o zájezdu.

Doplatek ceny zájezdu představuje rozdíl ceny zájezdu v době provedení změny a původně skutečně uhrazené ceny zájezdu. Tento může vzniknout z důvodu speciální slevy za včasný nákup, popřípadě jiné slevy určené pro dané období, kdy bylo možno smlouvu o zájezdu s touto slevou uzavřít. Toto však neplatí, pokud je smlouva postupována v době, kdy taková slevová akce pro nové smlouvy stále trvá.

Nový *zákazník* tak bere na vědomí, že v případě změny osoby, která dle původní smlouvy využívala časově omezenou slevovou či jinou nabídku, a k této změně dochází až po termínu, do kterého bylo možno takovou nabídku uzavřít či slevu čerpat, není již možné tuto výhodu převést na nového *zákazníka*, jelikož taková nabídka byla vázána výhradně na konkrétní osoby uvedené ve smlouvě, jimž byly výhody poskytnuty a výhody z ní plynoucí jsou po uplynutí stanovené doby nepřevoditelné na jiné osoby. Toto platí obdobně také v případě, kdy jsou k již uzavřené smlouvě o zájezdu doobjednány služby cestovního ruchu pro další osobu.

Zakoupení pojištění zprostředkované CK nelze převést na nového *zákazníka*.

9. POMOC V NESNÁZÍCH, VADY ZÁJEZDU, REKLAMACE A ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 9.1 CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout *zákazníkovi* pomoc v nesnázích, zejména tím, že mu sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci, bude nápomocna se zprostředkováním komunikace na dálku a pomůže najít náhradní cestovní řešení. *Zákazník* má možnost CK kontaktovat a účinně s ní komunikovat (požádat o pomoc, ocitne-li se v nesnázích nebo vytknout vadu zájezdu) na k tomuto účelu zřízené telefonní lince, která je v provozu 24 hodin denně a jejíž číslo je +420 770 699 977, na e-mailové adrese uvedené ve smlouvě o zájezdu, či případně v sídle společnosti, tj. na adrese CK CoolCamp s.r.o., Sokolská třída 2657/3, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava. Zavinil-li si *zákazník* nesnáze sám, může CK za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.
- 9.2 Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat *zákazníka* v souladu se smlouvou o zájezdu, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři (3) noci na jednoho *zákazníka*. CK se nemůže této své povinnosti zprostit, nesvědčí-li taková okolnost ve prospěch příslušného dopravce podle právních předpisů Evropské unie.
- 9.3 Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu, zahrnutá do zájezdu, poskytována v souladu se smlouvou o zájezdu.
- 9.4 Má-li zájezd vadu, je *zákazník* povinen ji vytknout CK bez zbytečného odkladu, tedy ve lhůtě s ohledem na okolnosti co nejkratší. *Zákazník* zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne vadu odstranit nebo je zapotřebí okamžité opravy. *Zákazník* má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji *zákazník* bez zbytečného odkladu, má *zákazník* právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady.
- 9.5 *Zákazník* je povinen při řešení reklamace poskytovat součinnost spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, a to jak zástupci CK, tak také zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamace. To vše tak, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděná v reklamaci.

- 9.6 Reklamací může *zákazník* uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u zástupce *CK* během trvání zájezdu, či v sídle nebo místě podnikání *CK*, případně v místě poskytované služby u zástupce nebo jiného pověřeného pracovníka ze strany *CK*. Uplatnění reklamací na místě samém může umožnit odstranění vady okamžitě, případně nalézt vhodná řešení okamžitě. *Zákazník* bere na vědomí, že s odstupem času je obtížné prokazovat oprávněnost reklamací.
- 9.7 *CK* odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li *CK* vadu v přiměřené lhůtě, má *zákazník* právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může *zákazník* odstoupit od smlouvy o zájezdu bez povinnosti hrazení odstupného.
- 9.8 Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne *CK* bez dodatečných nákladů pro *zákazníka* vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve smlouvě o zájezdu, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat *zákazníka* do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje smlouva o zájezdu, poskytne *CK* *zákazníkovi* přiměřenou slevu. *Zákazník* může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je *CK* povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout *zákazníkovi* bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro *zákazníka* rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se *smluvní strany* dohodly.
- 9.9 Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat *zákazníka* v souladu se smlouvou o zájezdu, nese *CK* náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři (3) noci na jednoho *zákazníka*. *CK* se nemůže této své povinnosti zprostit, nesvědčí-li taková okolnost ve prospěch příslušného dopravce podle právních předpisů Evropské unie.
- 9.10 *Zákazník* je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších *zákazníků*, *CK* a jejich obchodních partnerů a uhradit případnou škodu, kterou způsobil.
- 9.11 *CK* odpovídá *zákazníkovi* za splnění povinností ze smlouvy o zájezdu, a to i v případě, že jednotlivé služby poskytují jiné osoby. Neodpovídá však za škodu způsobenou *zákazníkem*, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb cestovního ruchu v rámci zájezdu, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele. Povinnost *CK* hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. Na výši škody se taktéž aplikují omezení umožněná mezinárodními smlouvami, kterými je Česká republika vázána.
- 9.12 Vznikla-li *CK* škoda porušením povinností *zákazníkem*, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému *zákazníkovi*, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je *zákazník* povinen tuto škodu nahradit.
- 9.13 *CK* nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve smlouvě o zájezdu, pořádaných jinými subjekty, které si *zákazník* objedná na místě samém u poskytovatele ubytování či jiného subjektu. Za předmět reklamací se taktéž nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé *zákazníkovi*, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty, pokud odpovědnost *CK* není v těchto případech dána ze zákona. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu *CK* (*vis maior*) nebo k okolnostem na straně *zákazníka*, na základě kterých *zákazník* zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a *CK* zabezpečené služby cestovního ruchu, nevzniká *zákazníkovi* nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.
- 9.14 Práva a povinnosti *zákazníka* při přepravě cestujících a zavazadel se řídí *přepravními podmínkami* přepravní společnosti zajišťující přepravu. Reklamací zavazadel, odepření nástupu do dopravního prostředku, změny třídy na nižší kategorii, zrušení či zpoždění letu/jízdy se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění přímo u příslušné přepravní společnosti. Pokud dojde ke škodě při přepravě, musí být tato skutečnost nahlášena nejlépe ihned po příletu/příjezdu na příslušném místě, kde musí být sepsán protokol (například tzv. P.I.R.), který je potřebný pro další jednání s dopravní společností. Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy o zájezdu týkající se dopravy se řídí zejména ustanoveními mezinárodních dohod, příslušnými právními předpisy EU atp.
- 9.15 V otázkách reklamací a odpovědnosti za vady zde vysloveně neuvedených platí ustanovení českých právních předpisů, zejména *občanského zákoníku a zákona*, předpisů Evropských společenství/Evropské unie, mezinárodních smluv, kterými je Česká republika vázána, na jejichž text se tímto odkazuje.
- 9.16 **Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů** opravňuje dle zákona o ochraně spotřebitele *zákazníka*, aby se obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz. Takové řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh *zákazníka*, který musí být podán nejpozději do jednoho (1) roku ode dne, kdy *zákazník* uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u *CK* poprvé. Blíží informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce www.coi.cz. S ohledem na možnost zakoupení zájezdu online je rovněž možné k řešení eventuálního sporu využít platformu řešení sporu online.

10. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ

- 10.1 *CK* je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení *zákona*, uzavřenu pojistnou smlouvu, na jejímž základě vzniká *zákazníkovi* právo na plnění v případech, kdy *CK* z důvodu svého úpadku **(i)** neposkytne *zákazníkovi* dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, **(ii)** nevrátí *zákazníkovi* zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo **(iii)** nevrátí *zákazníkovi* rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.
- 10.2 *CK* je povinna předat *zákazníkovi* současně se smlouvou o zájezdu doklad pojišťovny obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události, přičemž tento doklad je obsažen **v příloze č. 1** těchto *obchodních podmínek*. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy. V případě, že *zákazníkovi* nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do České republiky vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si *zákazník* dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky *zákazníka*, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění smlouvy o zájezdu, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

11. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ ZÁKAZNÍKA

- 11.1 V cenách zájezdů *CK* není zahrnuto žádné cestovní pojištění. *Zákazníkům* se doporučuje uzavřít cestovní pojištění, které mimo jiné zahrnuje i pojištění rizik souvisejících se zrušením zájezdu. *Zákazník* bere na vědomí, že *CK* není povinna (nad daný zákonný a povinnosti dle smlouvy) cokoliv nepojištěnému *zákazníkovi* při nastalé pojistné události poskytnout a *zákazník* nese sám veškerá rizika s tím související.
- 11.2 *CK* je oprávněna požadovat potvrzení od *zákazníka*, že neuzavřel cestovní pojištění (či připojištění), může být ze strany *CK* požádán o písemné potvrzení této skutečnosti.

12. FAKULTATIVNÍ VÝLETY

- 12.1 Nevyplyvá-li ze smlouvy či sdělení *CK* jinak, *CK* není pořadatelem fakultativních výletů. Fakultativní výlety uvedené v *nabídce* představují pouze orientační popis, program a cenu a mohou se tedy měnit i v závislosti na období. Tyto fakultativní výlety jsou zpravidla hrazeny v místní měně (případně EUR či USD) v místě pobytu přímo od jejich pořadatelů.

- 12.2 V ceně výletu pak není zpravidla zahrnuta strava, nápoje a vstupy do památek. Stravu zajištěnou v ubytovacím zařízení v rámci smlouvy o zájezdu a nevyužitou z důvodu účasti na fakultativním výletu nelze nahradit ani proplatit a není povinnost zařízení balíčků na cesty. Zrušení fakultativního výletu nijak nezakládá právo *zákazníka* na slevu z ostatních služeb dle smlouvy o zájezdu ani obdobné nároky. CK nenese odpovědnost za kvalitu fakultativních výletů, ani stravy, suvenýrů a obdobích jejich součástí.

13. POVINNOST INFORMOVAT ZÁKAZNÍKY O IDENTITĚ LETECKÉHO DOPRAVCE

- 13.1 CK má dle nařízení ES č. 2111/2005 ze dne 14. 12. 2005, povinnost *zákazníka* informovat o identitě leteckého dopravce, a to:
- 13.1.1 při rezervaci zájezdu, je-li dopravce již znám;
- 13.1.2 jakmile bude totožnost dopravce známa, není-li v okamžiku rezervace ještě není znám skutečný letecký dopravce – CK však před tímto momentem musí *zákazníka* informovat o jménu dopravce, který pravděpodobně let uskuteční;
- 13.1.3 v co nejkratší době, dojde-li ke změně leteckého dopravce po rezervaci.
- Zákazník* musí být v každém případě informován při odbavení nebo v případě, že pro navazující let není odbavení vyžadováno, při nástupu na palubu.
- 13.2 Aktualizovaný seznam leteckých dopravců, kteří podléhají zákazu provozování letecké dopravy a seznam dopravců, kteří podléhají provozním omezením v EU (dále jen „**černá listina**“) je dostupný na webové stránce: https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list_en.
- 13.3 V případě, že byl stávající nebo nový dopravce přidán na *černou listinu*, je CK povinná *zákazníkovi* poskytnout právo na náhradu nebo přesměrování ve smyslu článku 8 nařízení (ES) č. 261/2004 ze dne 11. 2. 2004, jestliže se *zákazník* v případě, kdy let nebyl zrušen, rozhodne tímto spojením neletět.

14. ROZHODNÉ PRÁVO, SUDIŠTĚ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 14.1 Nevylučují to kogentní ustanovení rozhodných předpisů, smlouva o zájezdu a tyto *obchodní podmínky* se řídí českým právem, a veškeré spory vzniklé ze smlouvy o zájezdu nebo v souvislosti s ní budou rozhodovány obecnými soudy České republiky.
- 14.2 Tyto *obchodní podmínky* se vztahují na všechny služby poskytované CK. Podrobnější specifikace a informace ke službám poskytovaným v rámci smlouvy o zájezdu jsou obsaženy v příloze č. 3 těchto *obchodních podmínek*, přičemž **specifika poskytování služeb spojených s účastí na sportovních událostech a jiných obdobných akcích je obsaženo v poslední sekci této přílohy**. *Zákazník* bere na vědomí specifika takového druhu zájezdu a seznámil se s těmito podmínkami.
- 14.3 Je-li nebo stane-li se kterékoli ustanovení smlouvy o zájezdu, těchto *obchodních podmínek*, *nabídky*, přepravních *podmínek* nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy o zájezdu, neplatným nebo nevymahatelným, nebude tím dotčena platnost ani vymahatelnost ostatních ustanovení.
- 14.4 Veškeré údaje a pokyny obsažené v *nabídce* odpovídají informacím známým v době zveřejnění *nabídky* a CK si vyhrazuje právo jejich změny, nejlépe do doby uzavření smlouvy o zájezdu se *zákazníkem*, je-li to možné. Pokud dojde ke změnám uvedených skutečností, CK přijme taková vhodná opatření, aby byl *zákazník* se změnami seznámen již v době *nabídky* služeb. U smluv o zájezdech již uzavřených CK informuje *zákazníka* vhodným způsobem o těchto změnách ve lhůtách stanovených právními předpisy nebo těmito *obchodními podmínkami* s důsledky z toho vyplývajících. CK si vyhrazuje právo na tiskové chyby.

Přílohy *obchodních podmínek*: Příloha č. 1 – pojistka
 Příloha č. 2 – zásady zpracování osobních údajů
 Příloha č. 3 – další podmínky poskytování služeb včetně zájezdů na sportovní události

Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 9. 10. 2024 (v241009)

Měníme volný čas v COOL zážitky.



POJISTKA

k pojistné smlouvě č. 0201901463
povinné pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře

Pojistitel: Česká podnikatelská pojišťovna, a. s.,
Vienna Insurance Group
Pobřežní 665/23
186 00 Praha 8
IČ 63998530

Pojistník: CK CoolCamp s.r.o.
Sokolská třída 2657/3
702 00 Ostrava
IČ 03887901

Oprávněná osoba: Osoba, které v důsledku pojistné události vznikne právo na pojistné plnění.

Pojistitel potvrzuje, že pojistník uzavřel ve smyslu platného znění zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, pojistnou smlouvu povinného pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře.

Pojistné nebezpečí:

Pojištění se sjednává pro případ, kdy pojistník z důvodu svého úpadku:

- a) neposkytne zákazníkovi repatriaci
- 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 poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

Pojistná doba:

Počátek pojištění: 01.08.2024

Konec pojištění: 31.07.2025

Pojištění se řídí Všeobecnými pojistnými podmínkami VPPUP 1/18 Povinné pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře.

V Praze dne 30.07.2024



ČESKÁ PODNIKATELSKÁ POJIŠŤOVNA, A.S.,
VIENNA INSURANCE GROUP
Pobřežní 665/23, 186 00 Praha 8
IČO: 63998530

(13)

Ing. Marek Šíma

manažer odboru pojištění odpovědnosti a speciálních
rizik

Pavel Zeman

vrchní metodik odboru pojištění odpovědnosti a
speciálních rizik

ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1 ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Tyto zásady představují v souladu s čl. 13 a 14 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen: „**GDPR**“) informace o zpracování osobních údajů
- 1.2 Správcem osobních údajů podle čl. 4 bod 7 **GDPR** je **CK CoolCamp s.r.o.**, IČ: 03887901, se sídlem Sokolská třída 2657/3, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 61716 (dále jen: „**správce**“ nebo „**CK**“).
- 1.3 Kontaktní údaje správce jsou – adresa Sokolská třída 2657/3, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava; e-mail: zazij@CoolCamp.cz; telefon +420 770 699 977.
- 1.4 *Správce* nejmenoval pověřence pro ochranu osobních údajů.

2 KATEGORIE A ROZSAH ZPRACOVANÝCH OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 2.1 Rozsah, případně seznam zpracovaných osobních údajů, je určený příslušnými právními předpisy, dále vyplývá přímo nebo nepřímo z uzavřené smlouvy o zájezdu, jakož i další smluvní dokumentace nebo je uvedený v souhlasu se zpracováním osobních údajů. Osobní údaje **CK** zpracovává v takovém rozsahu, jaký je nezbytný pro splnění účelu jejich zpracování. Jde zejména o údaje související s totožností a kontaktní údaje t.j. titul, jméno, příjmení, adresa bydliště, datum narození, rodné číslo, číslo a sken cestovního dokladu, e-mail a telefonní číslo.
- 2.2 Pro marketingové účely **CK** zpracovává následující kategorie osobních údajů:
 - 2.2.1 základní identifikační údaje - titul, jméno, příjmení a adresa bydliště;
 - 2.2.2 Kontaktní údaje - e-mailová adresa a telefonní číslo;
 - 2.2.3 Případně fotografie ulovených zážitků ze zájezdu, pokud budou vyhotoveny;
 - 2.2.4 Informace o využití produktů a služeb - o jaké služby jste u nás v minulosti projevíli zájem, informace o využívání klientské zóny a pod., přičemž na základě těchto údajů Vám dokážeme doporučit vhodné produkty a služby;
 - 2.2.5 Informace ze záznamů telefonických hovorů nebo jiných interakcí s Vámi, například pomocí e-mailu nebo SMS zpráv.
- 2.3 Výše uvedené osobní údaje získává **CK** přímo od zákazníka. V případě, že nejsou osobní údaje získané přímo zákazníka, zdrojem těchto osobních údajů je ve většině případů společník zákazník nebo jeho rodinný příslušník. Některé osobní údaje uvádí zákazník při přihlášení k odběru newsletteru, při registraci na stránce webu **CK**, ve smlouvě o zájezdu, případně na dalších místech v online prostředí nebo dalších dokumentech. Osobní údaje mohou také v některých případech pocházet z veřejně dostupných zdrojů, registrů a evidencí, například z obchodního rejstříku nebo mohou výjimečně pocházet od třetích osob, které je byly způsobilé **CK** poskytnout.

3 ÚČEL, PRÁVNÍ DŮVOD A DOBA ZPRACOVÁNÍ A UCHOVÁNÍ

- 3.1 Pokud jsou osobní údaje zpracovány v souvislosti s plněním smluvních povinností **CK**, oprávněným zájmem **CK** nebo podle zvláštního předpisu nebo mezinárodní smlouvy, kterou je Česká republika vázána, účel zpracování souvisí zejména **(i)** s uzavíráním, evidencí a správou smluv o zájezdu, včetně péče o zákazníky; **(ii)** zajištěním všech služeb vyplývajících ze smlouvy o zájezdu; **(iii)** uzavíráním pojistných smluv; **(iv)** plněním smluvních povinností v souvislosti se zajištěním víz; **(v)** zpracováváním osobních údajů v rámci účetnictví; **(vi)** zpracováním osobních údajů v souvislosti s plněním povinností vyplývajících z pracovněprávního vztahu; **(vii)** evidencí a archivováním; **(viii)** řešením případných reklamací a aktivních a pasivních soudních sporů; **(ix)** výkon interního auditu, výkon prověření souladu s právními předpisy apod.;
- 3.2 Pokud jsou osobní údaje zpracovávány na základě souhlasu pro marketingové účely, hlavním účelem uvedeného zpracování je nabídnout nejnovější informace o aktuálních produktech a službách **CK**, případně o nabídkách a službách obchodních partnerů **CK**, přičemž uvedený účel zpracování souvisí zejména s **(i)** nabídkou produktů a služeb, přičemž nabídky může **CK** poskytovat elektronickou formou, zejména formou e-mailových zpráv nebo zpráv posílaných na mobilní zařízení přes telefonní číslo nebo aplikaci, poštou, telefonicky apod.; **(ii)** automatizovaným zpracováním osobních údajů, včetně využívání aplikací pro účely remarketingu, retargetingu a segmentace uživatelů s cílem přizpůsobit nabídku individuálním potřebám zákazníka; **(iii)** realizací spotřebitelských soutěží; **(iv)** průzkumy spokojenosti s využívanými produkty a službami; **(v)** s účelem organizace společenských akcí pořádaných **CK**.
- 3.3 Souhlas poskytnutý na marketingové účely je dobrovolný. Je však nezbytný k tomu, aby **CK** mohl zasílat individuální nabídky produktů a služeb, zajistit spotřebitelské soutěže apod., přičemž bez takto poskytnutého souhlasu **CK** není oprávněn předmětné služby zajistit.
- 3.4 Právním základem pro zpracování osobních údajů je standardně plnění zákonné povinnosti, uzavření, správa a plnění smluvních povinností ze smlouvy o zájezdu, oprávněný zájem, kterým je ochrana práv a právem chráněných zájmů **CK** a souhlas dotčené osoby (zejména pro účely marketingu, spotřebitelských soutěží apod.).
- 3.5 Pokud odmítnete poskytnout **CK** osobní údaje požadované pro účel plnění smluvních povinností **CK** nebo na základě zákona, Správce není povinen uzavřít smlouvu o zájezdu, resp. pojistnou smlouvu, ani poskytovat žádné další služby.
- 3.6 **CK** je oprávněna zpracovávat osobní údaje dotčených osob po dobu stanovenou podle příslušných právních předpisů. Zpracovávání osobních údajů na základě souhlasu je možné pouze během doby, na kterou byl souhlas udělen. Souhlas je udělen **CK** na dobu trvání smluvního vztahu a na následujících 10 let od ukončení smluvního vztahu nebo do momentu odvolání souhlasu.
- 3.7 Po uplynutí příslušné doby budou osobní údaje vymazány, pokud jejich uchovávání nebude vyžadováno ve smyslu příslušných právních předpisů České republiky.

4 PŘEDÁVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ A PRÁVA ZÁKAZNÍKA

- 4.1 Na zpracování osobních údajů mohou mít k osobním údajům kromě **CK** a jejich zaměstnanců přístup i další osoby, které zpracovávají osobní údaje jako zprostředkovatelé. S ohledem na rozsah služeb poskytovaných **CK** se jedná o velmi široký okruh zprostředkovatelů, přičemž dochází k přenosu osobních údajů i do třetích zemí, většinou zemí cílových destinací a tranzitních ve smyslu uzavřené smlouvy o zájezdu. Kategorie zprostředkovatelů jsou **(i)** poskytovatelé ubytovacích zařízení; **(ii)** letecké společnosti; **(iii)** přepravní společnosti; **(iv)** průvodci; **(v)** ambasády, zastupitelstva; **(vi)** spolupracující agentury; **(vii)** lokální cestovní kanceláře; **(viii)** poskytovatelé IT služeb; **(ix)** poskytovatelé účetních, daňových, právních a obdobných poradenských služeb; **(x)** orgány veřejné moci; **(xi)** další osoby, které poskytují služby pro **CK** a zpracovávají osobní údaje jeho jménem na základě smlouvy o zpracování osobních údajů.
- 4.2 Zákazník může při zpracovávání osobních údajů uplatnit právo **(i)** na přístup a na informace ke svým osobním údajům; **(ii)** na opravu osobních údajů; **(iii)** na výmaz osobních údajů; **(iv)** na omezení zpracování osobních údajů; **(v)** na přenositelnost osobních údajů; **(vi)** namítat proti zpracování osobních údajů; **(vii)** na neúčinnost automatizovaného individuálního rozhodování včetně profilování; **(viii)** kdykoli odvolat souhlas (pokud je souhlas právním základem zpracovávání); **(ix)** podat návrh na zahájení řízení kontrolnímu orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů České republiky, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, Česká republika, kontaktní údaje: +420 234 665 111, e-mail: posta@uoou.cz.

- 4.3 Zákazník uvedená práva může uplatnit v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, a *GDPR*, jakož i dalšími právními předpisy.
- 4.4 Vyjádření a případné informace o přijatých opatřeních *CK* poskytne co nejdříve, nejpozději však do jednoho (1) měsíce od doručení žádosti. V odůvodněných případech s ohledem na komplexnost a počet žádostí může *CK* tuto lhůtu prodloužit o další dva (2) měsíce, a to i opakovaně. *CK* je povinen zákazníka informovat o každém takovém prodloužení do jednoho (1) měsíce od doručení žádosti spolu s důvody prodloužení lhůty.
- 4.5 Vůči *CK* může zákazník svá práva uplatnit prostřednictvím písemné žádosti na výše uvedených kontaktních údajích

5 ODVOLÁNÍ SOUHLASU

- 5.1 Souhlas se zpracováním osobních údajů je založen na principu dobrovolnosti, a tedy souhlas může zákazník kdykoliv odvolat prostřednictvím e-mailu zaslaného na výše uvedené kontaktní údaje. Odvolání vyžaduje uvedení osobních údajů zákazníka minimálně v rozsahu jméno a příjmení, adresa bydliště spolu s informací, že si nepřeje, aby *CK* zpracovávala jeho osobní údaje (případně informaci o požadovaném omezení zasílání nabídek pouze na vybrané).

6 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 6.1 Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že byl seznámen s informacemi o zpracování osobních údajů uvedenými v těchto zásadách. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu i ve prospěch třetích osob, uzavřením smlouvy potvrzuje, že je oprávněn poskytnout *CK* jejich osobní údaje. Pravidla uvedená v těchto zásadách pak platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch smlouvu o zájezdu zákazník s *CK* uzavřel. Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník prohlašuje, že je oprávněn za tyto další osoby vyslovit souhlas se zpracováním jejich osobních údajů dle pravidel uvedených v těchto zásadách.
- 6.2 *CK* je oprávněna tyto zásady změnit. Novou verzi podmínek ochrany osobních údajů zveřejní na svých internetových stránkách, případně zašle novou verzi těchto podmínek na e-mailovou adresu, kterou zákazník *CK* poskytl.

Tyto zásady jsou účinné ode dne 9. 10. 2024

DALŠÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB VČETNĚ ZÁJEZDŮ NA SPORTOVNÍ UDÁLOSTI

Další podmínky mimo jiné blíže upravují obsah a rozsah poskytovaných služeb sjednaných smlouvou o zájezdu a z toho plynoucí rozsah či omezení odpovědnosti cestovní kanceláře **CK CoolCamp s.r.o.**, IČ: 03887901, se sídlem Sokolská třída 2657/3, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 61716. Tyto podmínky vycházejí z legislativních zkratké stanovenech v *obchodních podmínkách*, kterým tvoří přílohu.

Servis a služby - Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem ubytovacích zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležérností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Úroveň služeb vždy vychází především z místních podmínek a zejména při cestách do mimoevropských zemí nemusí vždy odpovídat standardům a očekáváním evropských cestovatelů. Upozorňujeme na skutečnost, že nabídka aktivit a služeb poskytovaných ubytovacím zařízením zdarma či za poplatek platí v době vydání *nabídky* zájezdu a uveřejnění popisu zájezdu na *webu* a může se v průběhu sezóny změnit. Upozorňujeme, že při sníženém obsazení hotelu (např. v období mimo hlavní sezónu), může dojít k omezení nabídky poskytovaných služeb pro volný čas a zábavu či zařízení (bary, diskotéky). Rovněž strava může být z tohoto důvodu podávána místo formou bufetu ve formě servírované. Tyto okolnosti se však zohledňují již při utváření ceny. Při poskytování internetu, Wi-Fi, nabízí-li jej ubytovací zařízení, může docházet z důvodů počasí a přírodních vlivů ke krátkodobým výpadkům.

Hygiena - Kulturní hygienické zvyklosti jsou v cílových zemích odlišné od tuzemských, tamní hygienické předpisy jsou obvykle tolerantnější; totéž se týká i předpisů ve vztahu k životnímu prostředí. Může být například běžný výskyt zvířat, a to i v restauračních zařízeních. Tato zvířata mohou být považována za domácí mazlíčky a jsou v těchto zařízeních respektována, přestože může připadat nepatřičně.

Doprava - Časy odletu/odjezdu a příletu/příjezdu jsou uvedeny v elektronických cestovních dokladech. Informace k odletu/odjezdu (odbavení) zasílá CK zpravidla elektronickou formou (e-mailem) nebo případně SMS zprávou. V případě kolize údajů na sdělených CK a informační tabuli (zpravidla na letištích) jsou závazné informace uvedené na informační tabuli. Změny odletových/odjezdových časů se mohou uskutečnit i krátkodobě (v některých případech i několik hodin před odletem). Zpoždění nebývají výjimkou, což je způsobeno nejenom počasím, ale zejména přeplněním dopravních koridorů. CK usiluje o nejvyšší možnou míru vyloučení těchto rušivých vlivů a prosí v případě změny odletových časů, popř. zpoždění, o pochopení. Všichni cestující jsou povinni dodržet podmínky přepravy stanovené konkrétní přepravní společností, zajišťující v daném případě přepravu. CK si vyhrazuje právo vyloučit *zákazníka* z přepravy nebo z celého zájezdu (odstoupení CK od smlouvy o zájezdu z důvodu porušení povinností ze strany *zákazníka*), pokud svým jednáním a chováním narušuje jejich chod, popř. hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat. Vyloučena je přeprava osob v podnapilém stavu. CK prosí o pochopení pro toto opatření, jehož smyslem a cílem je zajištění klidné dovolené a přepravy ostatních cestujících, jakož i ochrana osobnosti pracovníků společnosti. Cestující je povinen dodržovat během přepravy příslušné zákazy (například kouření) po dobu celé přepravy. *Zákazníci* jsou srozuměni s tím, že pokud se nedostaví na místo odlet/odjezdu, nebo jej zmeškají, nebo budou-li před započatím cesty ze zájezdu vyloučení, nemají nárok na vrácení zaplacené ceny zájezdu. **V případě letecké dopravy operované na linkovém letu nenastoupením na první let propadá celá letenka, tj. let do destinace i z destinace zpět (včetně navazujících letů).** **V případě autobusové dopravy zajišťované CK** je v ceně zahrnutý převoz zavazadel do 20 kg na osobu, není-li výslovně stanoveno jinak. Každé další zavazadlo nad tento limit musí být předem nahlášeno a podléhá poplatku ve výši 2 000 Kč. Při překročení nejvyšší přípustné váhy zavazadla podléhá poplatku 100 Kč za každý přesahující kilogram. V případě nenahlášení či zásadního přesažení váhového limitu může být zavazadlo z přepravy vyloučeno. CK nepřebírá odpovědnost za ztrátu nebo poškození zavazadla.

Transfery v destinaci - Doba transferu je uváděna pouze přibližně, neboť je závislá na momentální dopravní situaci a dále na množství zastávek a počtu vystupujících. Transfery mohou být zabezpečeny standardními autobusy, mikrobusey, v některých případech i vozy taxi apod. Transfer nemusí být ve všech případech zajišťován až do těsné blízkosti recepce ubytovacího zařízení, ale toliko na nejbližší možné místo.

Ubytování - Poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v *nabídce*. V případech změny osoby *zákazníka*, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, bude poskytnuto ubytování v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Upozorňujeme, že jsou rozdíly v kategorizaci ubytovacích zařízení mezi jednotlivými destinacemi. Turistické kategorie, stupeň vybavenosti, hlavní charakteristické znaky a třídy ubytování uvedené u příslušných zařízení jsou stanoveny národními úřady pro turistiky nebo sdruženími, jsou v souladu s právními předpisy příslušného státu a řídí se výlučně podle jejich národních kritérií, zejména tedy místních zvyklostí, a nejsou totožné s ustanoveními, popř. kritérii v České republice. Přídavné symboly hodnocení je nutné odvozovat ze subjektivních reakcí *zákazníků* a představují jen další orientační pomůcku. I v komfortních hotelech jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné kategorie) nejsou vždy stejné. Fotografie pokojů jsou ilustrační, nelze zveřejnit všechny druhy pokojů, případné rozdíly nejsou důvodem k reklamaci

Ve většině ubytovacích zařízení není v koupelnách mýdlo. Může se stát, že některé v tuzemsku užívané vybavení ubytovacích zařízení chybí, jedná se zpravidla o vybavení, které není na rozdíl od našich zvyklostí podmíněno místní normou pro předmětnou kategorii ubytování. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany ubytovacího zařízení a CK na jejich umístění nemá vliv. U pokojů, které jsou situovány na mořskou stranu, znamená, že pokoje jsou situovány v té části ubytovacího zařízení, která je orientována směrem k moři. Mezi mořem, okny a výhledem mohou být překážky, např. stromy, ostatní vegetace nebo zástavba.

Při ubytování (check-in) v ubytovacím zařízení může být požadována kreditní karta, jejíž údaje jsou použity jako záloha na eventuální tamní útratu, popř. způsobenou škodu, případně zálohu v hotovosti. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé a často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. Za třílůžkový pokoj je považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko. Přistýlky neodpovídají vždy standardu běžných hotelových postelí, mohou být užší a kratší. Přidáním přistýlky do pokoje je nutné počítat s určitým prostorovým omezením a snížením pohodlí a komfortu. I rodinné pokoje mají vedle dvou normálních hotelových postelí většinou přistýlky. Upozorňujeme, že se do obsazenosti pokoje započítává i infant, tedy dítě do 2 let věku, např. na dvoulůžkovém pokoji s jednou přistýlkou tak není možné ubytovat 3 osoby a dítě do 2 let věku. Dětské postýlky jsou většinou k dispozici jen podle možností a za úhradu, přičemž CK doporučuje sdělit příslušná přání již při objednávce. Poskytnutím dětské postýlky může dojít k prostorovému omezení. Další pomůcky, které jsou pro malé děti obvykle potřeba (nočníky, dětská strava, plenky apod.), nejsou v ubytovacích zařízeních většinou k dispozici. Pokoje typu promo/economy mohou být umístěny v méně výhodné poloze. Při ubytování ve studiích nebo apartmánech není běžně během pobytu zajišťován každodenní úklid. V těchto typech ubytovacího zařízení nelze při nezajištění úklidu v průběhu pobytu požadovat kompenzaci.

Podle mezinárodních standardů musí hosté opustit pokoje v den odjezdu do 12.00 hodin (v některých případech již do 10.00 hodin), možnost nastěhování v den příjezdu je nejdříve po 14.00 hodině. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokoje. Individuálně lze dohodnout s recepcí opuštění pokoje v pozdějším čase, zpravidla však za poplatek. Do celkového počtu nocí již při započítání jedna noc v případě nočních letů i tehdy, je-li *zákazník* ubytován do 12.00 (poledne) následujícího dne. První a poslední den jsou určeny k přepravě a nejsou určeny k vlastní dovolené. Délka pobytu na místě je přímo závislá na počtu uhrazených nocí. Nelze též vycházet z toho, že se odlety uskuteční dopoledne a zpáteční lety večer. Jak odlet, tak i přílet se může uskutečnit v kteroukoliv dobu, jak v ranních, tak v denních nebo nočních hodinách. Let může z hlediska délky trvání částečně nebo zcela zasahovat do dne následujícího.

Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá CK vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimosezónní měsíce a staveniště vznikají velmi rychle prakticky ze dne na den, nebo je stavební činnost po delší přestávce obnovena. Velká část hotelů má celoroční provoz, a tudíž zajištění údržby či rekonstrukce nemůže být zajišťováno pouze v období mimo provoz hotelu. V těchto případech nelze mít vždy při knihování neaktuálnější zprávy o stavební činnosti. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. K dovolené patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Také stavební styl umožňuje zvukovou propustnost mezi jednotlivými místnostmi.

Klimatizace/topení - Tato zařízení jsou pouze v ubytovacích zařízeních, kde je to přímo uvedeno v popisu. V mnoha případech je klimatizace ovládána centrálně a její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na ubytovacím zařízení. Klimatizace tak může být v provozu pouze několik hodin denně nebo pouze v hlavní sezóně. Při výpadcích proudu, popř. kolísání proudu, se řádný provoz zařízení zpravidla udržuje pomocí nouzových agregátů, které však nejsou technicky způsobilé dodat dostatek elektřiny, aby mohly zaručit funkci klimatizací. Klimatizace mohou být modifikovány tak, že fungují jen při zavřených dveřích a oknech a při použití vstupní karty, takže provoz klimatizací automaticky končí při opuštění ubytování, popř. otevření oken nebo dveří. Hluk při provozu klimatizací nelze bohužel vyloučit.

Stravování a nápoje - Způsob stravování je uveden u popisu každého hotelu. Většinou se vaří mezinárodní pokrmy obohacené o místní prvky. Mohou být nabízeny také typické místní pokrmy, které se často připravují s neobvyklým kořením a přísadami a nepodávají se vždy horké. Tělo často potřebuje několik dní, aby se přizpůsobilo odlišnému klimatu a neobvyklé stravě. Tyto okolnosti a požívání ledově chladných nápojů mohou vést k žaludečním potížím a onemocněním průjmem (cestovní diarrhea). Tyto potíže tedy nemusí být vyvolány nedostatečnou kvalitou zpracovaných potravin nebo nedostatečnými hygienickými podmínkami. CK proto doporučuje poradit se před začátkem dovolené s lékařem nebo lékárníkem a vzít si s sebou příslušné léky.

Snídaně podávaná formou bufetu znamená volnou konzumaci z nabídky, která odpovídá kategorii ubytovacího zařízení a zejména místním zvyklostem. Například obsahuje pečivo, kávu, čaj, džus, různé sladké koláče, ovoce, vajíčka, zavařeninu, sýr, salám, to vše opět podle kategorie zařízení. V zařízeních nižší a střední kategorie může být nabídka omezená pouze na některé z uvedených položek (např. pečivo nebo chléb, máslo, džem, střídavě obohaceno o sýr, salám nebo vejce).

Večeře může být menu s obsluhou, výběr z několika chodů a saláty formou bufetu, nebo volná konzumace formou bufetu. Nabídka opět odpovídá kategorii zařízení, přičemž i ve tříhvězdičkovém ubytovacím zařízení můžeme v mnoha případech očekávat pouze jedno teplé hlavní jídlo. I v případě, kdy je snídaně a večeře podávána formou bufetu, se může stát, že některá jídla jsou s částečnou obsluhou.

Nápoje zpravidla nejsou zahrnuty v ceně, není-li uvedeno jinak (např. program „all inclusive“). Rozsah, sortiment, místa a doba čerpání programu „all inclusive“ jsou určovány vnitřními směrnici ubytovacího zařízení a budete s nimi seznámeni po příjezdu. V určitých termínech může v restauracích a barech docházet k čekacím dobám, avšak personál se samozřejmě snaží vyhovět všem přáním a pokud možno se tomuto vyhnout. Z tohoto důvodu se může být jídlo organizováno ve dvou nebo více skupinách.

U restaurací a barů, které nabízejí část kapacity nebo veškerá místa pod širým nebem, může v závislosti na počasí dojít k omezením. Stravování formou bufetu či servírovaného menu je rovnocenné. U případě skutečně nízkého počtu klientů využívajících daný typ stravovací služby a mimo hlavní sezonu může dojít ze strany zařízení ke změně typu servírování.

Vnášení potravin a nápojů nakoupených mimo zařízení může být zakázáno domovním řádem a zejména u menších kapacit se můžete setkat i s výslovnými protesty personálu nebo majitele. Ve většině ubytovacích zařízení se klade důraz na společenské oblečení během večere. U mužů to znamená nosit dlouhé kalhoty. V zařízeních vyšší třídy je někdy vyžadován u večere společenský oděv.

U ubytování s možností vlastního vaření jsou k dispozici kuchyňky či kuchyňské kouty vybavené většinou dvouvařičem a ledničkou. Kuchyňské vybavení, které je k dispozici, se skládá pouze z základního nádobí. Nemůžete tedy očekávat plně vybavenou kuchyň. Upozorňujeme na skutečnost, že mohou chybět např. otvíráky konzerv či nádobí na vaření nemusí být v dostatečném množství.

Pokojový minibar nemusí být součástí „all inclusive“. Zpravidla bývá naplněn na základě požadavku a veškeré zkonsumované nápoje či potraviny z minibaru podléhají přímé úhradě.

U každého zájezdu je uveden počet uhrazených noclehů. Počtu noclehů odpovídá i nárok na stravování, přičemž některá strava může být nahrazena balíčkem či pozdní jednoduchou večeří. Stravování začíná a končí společně s ubytovacími službami, první stravu můžete tedy obdržet nejdříve po 14.00 hodině a poslední nejpozději v 12.00 hodin. V případě brzkého odjezdu nebo pozdního příjezdu do/z ubytovacího zařízení nevzniká *zákazníkovi* nárok na náhradu nevyužitých stravy. Současně upozorňujeme na skutečnost, že klienti ubytovaní v jedné ubytovací jednotce musí vždy čerpat shodný systém stravování. Nevyužitá plnění nelze proplatit.

Pláže - CK neodpovídá za případné znečištění pláží z důvodů klimatických poruch nebo jiných nepředpokládaných důvodů. CK rovněž neodpovídá za změnu struktury pláže. Režim plážového servisu je možné ze strany ubytovacích zařízení změnit i v průběhu sezóny. Kapacita lehátek a slunečníků nikde neodpovídá plné kapacitě hotelu, neboť se předpokládá, že část hostů tráví svůj pobyt u bazénu či na výletech. Údaje o vzdálenostech od ubytovacího zařízení uvedené v *nabídce* jsou jen orientační, a to zejména u rozsáhlých komplexů, a představují vzdálenost vzdušnou čarou. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu, pro nás často hlučnému obyvatelstvu.

Bazény - Z hygienických důvodů je nutné přidávat do vody v bazénu chemikálie. Hostům s citlivou pokožkou se doporučuje toto konzultovat se svým lékařem. Užívání bazénu je dovoleno jen během provozních dob vykazovaných přímo na místě a při dodržování pokynů k použití a probíhá na vlastní nebezpečí, přičemž rodiče odpovídají za své děti. Pokud je součástí zařízení aquapark (nebo samostatné skluzavky do bazénu), je třeba respektovat provozní řád a pravidla užívání (zejména věková a výšková omezení). Provoz bazénů a aquaparků je závislý na počasí, v případě nepříznivého počasí může být provoz omezen. Pokud je součástí zařízení bazén, je třeba vzít v úvahu, že ne vždy je bazén vyhříván, tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení zařízení. Pokud je v popisu ubytovacího zařízení uvedeno, že je bazén vyhříván, bývá toto vyhřívání spuštěno pouze v určitém období. Ne všechny zařízení mají bazén s čistícím/filtračním zařízením, a proto musí být při vyšších teplotách bazén vypuštěn a vyčištěn. Je tedy nutné počítat s tím, že může být bazén po určitou dobu mimo provoz. Počet lehátek a slunečníků u bazénu neodpovídá nikde kapacitě zařízení.

Voda a elektrické napětí - Ve většině cílových zemí se nedoporučuje používat vodu z vodovodu k pití a vaření. V některých destinacích je obvyklá odsolovaná voda, která má nepříjemnou charakteristickou pachutí, a to i po převaření, ale je zdravotně nezávadná. Vodu k pití a na vaření doporučujeme zakoupit v místních obchodech. V zařízeních se solárním topením teče občas vlažná voda. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie a v zásobování vodou. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace. Elektrické napětí a elektrické zásuvky ne vždy odpovídají českým normám.

Hmyz - K cílovým zemím patří i všudypřítomný hmyz. Přes intenzivní snahu se může v určitých obdobích hmyz vyskytovat i v prostorách zařízení. V případě zpozorování zvýšeného výskytu hmyzu je nutno tuto skutečnost obratem oznámit zaměstnancům ubytovacího zařízení, kteří přijmou příslušná opatření. CK současně doporučuje vzít si s sebou sprej na hmyz nebo elektrické zásuvky proti komárům. Nedoporučuje se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny.

Víza, pasy a zdravotní doklady - V případě, že hostitelská země vyžaduje víza a pokud je to sjednáno, zajišťuje víza CK pouze pro držitele pasu České republiky, a to po předložení dokumentů požadovaných příslušným zastupitelským úřadem. Rozhodnutí o udělení víza není v kompetenci CK, která udělení víza při jejím vyřizování nemůže garantovat. Držitelé cestovních dokladů jiných států jsou povinni zajistit si sami potřebné doklady a náležitosti k cestě u příslušného velvyslanectví nebo konzulátu. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese *zákazník*. Upozorňujeme, že většina států vyžaduje, aby cestovní pas byl platný dalších šest (6) měsíců od doby opuštění cílové země. Každý cestující je zodpovědný za správnost a platnost svých dokladů i dokladů nezletilých spolucestujících. Pro vstup a pobyt na území cizího státu musí každý splňovat podmínky stanovené jeho zákony, včetně podmínek týkajících se zdravotních dokladů pro cesty a pobyt na území cizího státu. Ke sdělování aktuálních podmínek vstupu a pobytu na území cizího státu, jakož i informací o přibližnosti lhůtách pro vyřízení víz a údajů o zdravotních požadavcích státu určení, je příslušný zastupitelský úřad daného státu, jehož kontakt naleznete na stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky – www.mzv.cz v sekci Cestujeme v oddílu Státy světa - informace na cesty. Informace o destinaci uvedené v *nabídce* jsou určeny k základní orientaci, ovšem mohou se v čase měnit. CK proto doporučuje svým *zákazníkům*, aby si před podpisem smlouvy o zájezdu ověřili u zastupitelského úřadu navštěvovaného státu, jaké jsou aktuální podmínky pro vstup a pobyt. Dítě může cestovat do zahraničí pouze s vlastním cestovním dokladem.

Pobytové taxy - V některých destinacích jsou zavedeny pobytové taxy, které se platí v hotovosti přímo v ubytovacím zařízení. Aktuální výši pobytové taxy ve Vaší destinaci naleznete na webu Vámi zvolené destinace, popř. Vám informaci na vyžádání poskytne pracovník CK.

Šperky a trezory - Nedoporučuje se brát si na dovolenou drahé šperky. Cenné předměty (cestovní doklady, peníze, šeky, platební karty) se doporučuje uložit v trezoru, který je k pronajmutí buď v recepci, nebo přímo na pokoji. V případě krádeže je nutno bezpodmínečně a bezodkladně učinit oznámení na místní policii, s čímž je připraven pomoci zástupce CK. Za hotovost i předměty, které nejsou pro pobyt na dovolené nezbytně nutné (např. vysoce cenná technická zařízení, speciální výstroj a sportovní nářadí, cenné předměty vyšší hodnoty, šperky, notebooky atd.), nenese CK ani ubytovatel žádnou odpovědnost. V případě nutnosti CK doporučuje sjednat speciální individuální přípojištění.

Sport/zábava/aktivity - Nabízené aktivity lze využívat podle příslušných možností, popř. podle povětrnostních podmínek. Při velké poptávce je snaha dát nabízené možnosti sportu a zábavy k dispozici všem hostům ve stejné míře. V jednotlivých případech proto může docházet k čekacím dobám nebo omezením. Některá plnění lze využívat jen po předchozí rezervaci, k čemuž poskytne bližší informace zástupce CK, popř. zaměstnanci příslušného ubytovacího zařízení. Stávající sportovní materiál, jakož i např. tenisové kurty nemusí vždy odpovídat navyklemu standardu a z důvodu stálého užívání mohou vypadat opotřebované. Používání sportovního nářadí i účast na sportovních, zábavních a jiných aktivitách probíhá na vlastní nebezpečí, přičemž rodiče odpovídají za své děti. Vedení zařízení ani CK za zranění, ke kterým dojde při sportovních aktivitách, neodpovídá. Sportovní zařízení, sportovní nářadí a vozidla je nutno před použitím zkontrolovat. Při poškození vypůjčené výstroje je nutné provést úhradu na místě. Zábavu pro děti, popř. dětský klub nelze srovnávat s mateřskou školou a zejména nelze dětem nutit účast na těchto aktivitách proti jejich vůli. Animační programy jsou dostupné pouze v některých zařízeních. V mezinárodních klubech a hotelových zařízeních se i zábavný program a zábava nabízejí vícejazyčně. Určité zábavné programy se provádějí jen při odpovídající poptávce, popř. dosažení minimálního počtu účastníků.

Hluk - Z hygienických důvodů je obvyklé provádět odstraňování odpadu časně rána, aby se zabránilo obtěžování zápachem kvůli vysokým teplotám přes den. To však navzdory veškerým snahám nelze vždy provádět bezhlučně. V moderních rekreačních destinacích přilétá převážná většina turistů letadlem, takže na letištích dochází k pravidelným letům. Určité omezení letovým hlukem nelze vyloučit. Přibližná vzdálenost zařízení od příslušného letiště je uvedena v popisu ubytování. Také postupy a zařízení nutné k provozu zařízení někdy mohou vést ke vzniku hluku (dodavatelé, agregáty atd.).

Prevence onemocnění (například COVID-19) - *Zákazník* bere na vědomí a souhlasí s tím, že v průběhu zájezdu mohou být z důvodu ochrany zdraví a bezpečnosti dalších zákazníků a dalších hostů uplatňovány zvýšené nároky na hygienu, jakož i další dočasná opatření související s výskytem a prevencí onemocnění. *Zákazník* se zavazuje taková opatření určená k ochraně zdraví dodržovat. Takovými opatřeními mohou být například omezení počtu najednou přepravovaných osob při transferech, vyžadování používání ochrany úst a nosu (roušky, respirátory, šátky atp.), zákaz používání klimatizace při přepravě, podrobit se měření tělesné teploty při vstupu do uzavřených prostor, včetně případné povinnosti odevzdat před vstupem vyplněný dotazník o zdravotním stavu (platí i pro lodní dopravu), dezinfekce zavazadel po příjezdu do hotelu, realizace check-in na otevřených prostranstvích, vyžadování dodržování doporučených rozestupů, používání ochrany úst a nosu (roušky, respirátory, šátky atp.) ve společných prostorách, zákaz vstupu všech neubytovaných, omezení používání výtahu dle jeho kapacity, odstranění veškerých dekorativních předmětů (včetně dekorativních polštářů a přehozů) a předmětů ke společnému použití (časopisy, jídelničky apod.), společných kávovarů, rychlovařičů apod., jakož i veškerých produktů z minibaru, dočasné omezení každodenní výměny ložního prádla a ručníků, bude prováděno pouze na žádost *zákazníka*, servírování pokrmů a nápojů personálem ubytovacího zařízení či formou podávání osobních balených porcí, dočasný zákaz konzumace občerstvení ve veřejných prostorách zařízení, omezení počtu osob sedících v restauracích u jednoho stolu, preference venkovního stolování, omezení nabídky plážových aktivit včetně omezení počtu osob pobývajících na pláži, pravidelná dezinfekce lehátek u bazénů, dočasné omezení provozu wellness centra (vířivka, sauna, masáže) a/ nebo aquaparku, omezení počtu osob v otevřených bazénech, uzavření krytých bazénů a plaveckých nádrží, fitness centra jsou po využití hostem kompletně dezinfikovávána, tedy například vstup může být omezen jen na určitý počet osob současně, případně umožňován jen v určitých časech, potápěčské centrum po použití dezinfikuje veškeré vybavení, dětský klub (miniklub) umožní omezený počet dětí ve skupině s tím, že aktivity dětského klubu budou primárně venkovní, dočasné omezení aktivit dětských klubů (miniklubů), preference primárně venkovních aktivit, uzavření diskoték či případná jiná omezení dle opatření přijatých jednotlivými zařízeními v reakci na aktuální epidemiologickou situaci.

V současné době do většiny zemí není povinné očkování (s výjimkou očkování proti žluté zimnici při příjezdu ze zemí s výskytem této choroby), doporučuje se však před cestou konzultovat případná rizika s odborným lékařem. Aktuální informace naleznete také na serveru www.ockovani.com.

Zástupci CK - Ve většině destinací jsou *zákazníkům* k dispozici na telefonu česky nebo slovensky mluvící zástupci CK. V některých destinacích jsou zástupci k dispozici také v určené návštěvní hodiny na určeném místě v ubytovacím zařízení. Zástupci nemusí být osobně k dispozici při transferu z/na letiště, *zákazník* je povinen se odbavit na letišti sám. Informace ke zpátečnímu letu obdrží *zákazník* nejčastěji formou SMS na jeho mobilní telefonní číslo uvedené ve smlouvě o zájezdu. Pokud se vyskytne během pobytu jakýkoliv problém, je *zákazník* povinen oznámit tuto skutečnost zástupci CK, a to bez zbytečného odkladu, aby problém mohl být odstraněn na místě co nejdříve. Zástupce může *zákazníky* doprovázet k lékaři jen dle časových možností, je však vždy k dispozici na mobilním telefonu. V destinacích, kde nemá CK zástupce se mohou *zákazníci* obracet přímo na kontaktní údaje CK formou telefonu, SMS či WhatsApp zprávy.

PODMÍNKY PRO ZÁJEZDY SE ZAMĚŘENÍM NA SPORTOVNÍ UDÁLOSTI

Zájezd na sportovní událost zahrnuje obstarání vstupenky na předemtnou sportovní událost ze strany CK, která umožní účast *zákazníka* na takové sportovní události (vstup na stadion, do haly, atp.) a případně také další služby, je-li to ujednáno. *Zákazník* bere na vědomí, že CK není pořadatelem takové akce, a proto neodpovídá za nedostatky ve službách spojených s takovou akcí, nenese žádnou odpovědnost za průběh a organizaci akce, ani za případné změny, neuskutečnění nebo jiná omezení, která se akce mohou týkat. *Zákazník* si je vědom, že po zakoupení vstupenek může dojít ke změně termínu, zrušení nebo změně organizace akce, na kterou má zakoupenou vstupenku. CK oznámí *zákazníkovi* změnu termínu, zrušení nebo organizaci akce kontaktním e-mailem, prostřednictvím webu či jinou vhodnou formou, a to pokud možno bez zbytečného odkladu. CK za takové změny neodpovídá.

CK je povinna předat vstupenku *zákazníkovi* před zahájením akce v podobě připouštějící použití vstupenky za účelem vstupu na akci. Za tímto účelem se zavazuje *zákazník* poskytnout CK plnou součinnost a v případě, že tak neučiní, je CK oprávněna požadovat náhradu nákladů s tím spojených, zatímco *zákazník* v není oprávněn požadovat jakékoli nároky spojené s nemožností účasti na takové akci, která byla zapříčiněna jeho nesoučinností. *Zákazník* nemá nárok na výběr způsobu a formy provedení a předání vstupenky.

CK neodpovídá za:

- pozdní dodání objednaných vstupenek způsobené poštovním doručovatelem nebo expresní zásilkovou službou nebo jiným subjektem zajišťujícím přepravu vstupenek, pokud je CK k přepravě poskytla včas,
- pozdní dodání objednaných vstupenek způsobené *zákazníkem*, který nedodržel dodací podmínky pošty nebo který si nevyzvedl vstupenky včas,
- nedodání vstupenek z důvodu neúplného, neaktuálního nebo jakkoli nesprávného uvedení poštovní nebo e-mailové adresy *zákazníkem*,
- nedodání vstupenek z důvodu jejich nepřevzetí v sídle CK nebo v místě konání akce, pokud byl *zákazník* včas informován o místě a čase předání e-mailem, telefonicky nebo jinou vhodnou formou,
- nevyužití vstupenek na akci.

Cena vstupenky - Případná cena uvedená na vstupence není nijak závazná a neodráží skutečný náklad vynaložený na zajištění vstupenky ze strany CK.

Druhy Vstupenek:

- Papírová vstupenka se vydává v papírové formě. Tento typ vstupenky zpravidla obsahuje (ale není podmínkou její platnosti) název akce, datum akce, čas začátku akce, místo konání akce, číslo sektoru/sedadla nebo jiné označení, cenu vstupenky, QR kód nebo čárový kód, identifikaci pořadatele akce a identifikační číslo vstupenky.

- Vstupenka v elektronické formě je určena k tisku, *zákazník* je oprávněn zúčastnit se akce, na kterou si zakoupil elektronickou vstupenku, pouze za předpokladu, že si elektronickou vstupenku vytiskl na obyčejném papíře formátu A4, bez překrývání textu, v původní velikosti bez zmenšení nebo zvětšení a každá jednotlivá elektronická vstupenka musí být vytištěna na jednom samostatném listu papíru (formát A4). Tento typ vstupenky zpravidla obsahuje (není však podmínkou její platnosti) název akce, datum akce, čas začátku akce, místo konání akce, číslo nebo jiné označení sektoru/sedadla, cenu vstupenky, QR kód nebo čárový kód, identifikaci pořadatele akce, identifikační číslo vstupenky.

- Vstupenka v elektronické podobě (tzv. mobilní vstupenka) je určena výhradně pro mobilní telefony, které jsou schopny uložit specifický QR kód (tzv. chytré telefony) s použitím příslušné aplikace. *Zákazník* je oprávněn zúčastnit se akce na základě specifického QR kódu, který se načte z chytrého telefonu.

- Vstupenka ve formě nabitě klubové karty, tzv. sezónní vstupenka, kterou je *zákazník* povinen vrátit *CK* ihned po skončení akce dle pokynů pracovníka společnosti *CK*, neboť její použití je opakovatelné po určitou dobu, přičemž se rozumí, že *zákazník* si zakoupením této formy vstupenky zakoupil vstup pouze na jednu akci v určitý den – v případě poškození či nevrácení takové vstupenky je *CK* oprávněna požadovat po *zákazníkovi* mj. náklady na obnovení, opravu či. Opětovné vystavení takové vstupenky, a není-li to možné, pak zakoupení nové takové vstupenky. *Zákazník* bere na vědomí, že takové náklady mohou mnohonásobně převyšovat cenu vstupenky, kterou hradil v rámci zájezdu.

Sedadla a množství vstupenek – pro případ, že *zákazník* objedná více vstupenek na jednu akci, *CK* se zavazuje dodat vstupenky následovně:

- při objednání jedné (1) samostatné vstupenky – bez speciálních požadavků;

- při objednání dvou (2) vstupenek – umístění vstupenek do dvojice vedle sebe (tím se rozumí podle příslušného stadionu i sezení ve dvojici nad sebou, ve dvojici křížem od sebe nebo „ob“ sedadlo);

- při objednání tří (3) a více (lichého počtu) vstupenek – umístění ve dvojicích nebo samostatných dvojicích vedle sebe (nebo ve dvojici nad sebou, ve dvojici křížem od sebe nebo „ob“ sedadlo) a dále jedna (1) samostatná vstupenka (dle možnosti a dostupnosti co nejbližší původní dvojici);

- při objednání čtyř (4) a více (sudého počtu) vstupenek – umístění v samostatných dvojicích, přičemž každá dvojice je vedle sebe (to znamená, v závislosti na příslušném stadionu, i sezení nad sebou, křížem od sebe nebo „ob“ sedadlo). Dvojice budou podle možnosti a dostupnosti co nejbližší u sebe;

- v případě výslovného požadavku na skupinové sezení musí být tento požadavek sdělen *CK*, aby bylo možné ověřit dostupnost skupinového sezení a stanovit příplatek za takovou objednávku (např. tři vedle sebe nebo čtyři vedle sebe), přičemž se zároveň jedná o požadavek nad rámec nabízeného zájezdu a objednávka *zákazníka* nezavazuje *CK* k zajištění vstupenek a zájezdu jako takového.