

# Všeobecné smluvní podmínky CK ČESKÉ KORMIDLO, s. r. o.

Tyto podmínky jsou platné a účinné od 7. 8. 2024

## 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto Všeobecné smluvní podmínky společnosti CK ČESKÉ KORMIDLO s.r.o. (dále jen podmínky) tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi CK ČESKÉ KORMIDLO s.r.o., IČ 267 85 871, se sídlem Brno, Okružní 783/39, PSČ 638 00 (dále jen pořadatel) a zákazníkem. Uzavřením smlouvy o zájezdu s pořadatelem zákazník za sebe i za osoby, které zastupuje při uzavření této smlouvy, vyjadřuje bezvýhradný souhlas s těmito podmínkami.
- 1.2. Smlouvou o zájezdu se pořadatel zavazuje obstarat pro zákazníka předem připravený soubor služeb cestovního ruchu (zájezd) a zákazník se zavazuje zaplatit souhrnnou cenu.
- 1.3. Smluvní vztah pořadatelem a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (popřípadě jeho zástupcem) uzavřené smlouvy o zájezdu.
- 1.4. Smluvní vztah pořadatele a zákazníka se vedle smlouvy a těchto všeobecných smluvních podmínek řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu.

## 2. Vznik smluvního vztahu

- 2.1. Pořadatel před uzavřením smlouvy o zájezdu poskytl zákazníkovi informace ve smyslu § 9a zákona č. 159/1999 Sb., na příslušném formuláři ve smyslu vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb, který obsahuje informace, zda se jedná o zájezd nebo spojené cestovní služby, informaci o právní ochraně zákazníka a další zákonem vyžadované informace.
- 2.2. Smluvní vztah mezi pořadatelem a zákazníkem vzniká okamžikem uzavření smlouvy o zájezdu.
- 2.3. Nedílnou součástí smlouvy o zájezdu jsou tyto obchodní podmínky, které jsou zveřejněny na internetové adrese: <https://ceskekormidlo.cz/obchodni-podminky/>. Jsou-li ve smlouvě o zájezdu ujednána práva a povinnosti smluvních stran odlišně od ustanovení těchto všeobecných smluvních podmínek, mají odchýlná ujednání v takové smlouvě přednost před zněním všeobecných smluvních podmínek.
- 2.4. Pořadatel vydal zákazníkovi při uzavření smlouvy či bezprostředně po jejím uzavření doklad o smlouvě (potvrzení o zájezdu) v textové podobě ve smyslu § 2525 občanského zákoníku. Je-li smlouva vyhotovena v písemné formě, nahradí její stejnopis potvrzení o zájezdu, obsahuje-li všechny náležitosti stanovené pro potvrzení o zájezdu. Potvrzení o zájezdu obsahuje náležitosti uvedené v § 2527 a § 2528 občanského zákoníku.
- 2.5. Podpisem smlouvy o zájezdu, příp. převzetím potvrzení o zájezdu nebo potvrzením objednávky v online rezervačním systému, zákazník potvrzuje, že před uzavřením smlouvy:
  - byl informován o rozsahu, obsahu a podmínkách, poskytovaného zájezdu a služeb s ním souvisejících
  - obdržel informace na příslušném formuláři o právech zákazníků vyplývajících z právních předpisů České republiky a Evropské unie v souvislosti s poskytováním zájezdů a též o ochraně pro případ úpadku cestovní kanceláře
  - byl informován o zpracování osobních údajů a poučen o právech v souvislosti s ochranou osobních údajů zákazníků
  - byl informován o pasových a vízových podmínkách zemí, do kterých je zájezd uskutečňován, přibližných lhůtách pro jejich vyřízení a dále i o tom, jaké zdravotní doklady jsou eventuálně vyžadovány,
  - obdržel doklad o pojištění cestovní kanceláře CK České kormidlo s.r.o. pro případ úpadku vystavený pojistitelem,
  - seznámil se a převzal Všeobecné smluvní podmínky CK České kormidlo s.r.o.

### 3. Rezervace zájezdu

- 3.1. Zákazník má právo na rezervaci zájezdu před uzavřením smlouvy o zájezdu. Lhůta této rezervace činí 2 dny, pokud se pořadatel nedomluvil se zákazníkem jinak. Do uplynutí této lhůty je zákazník povinen uzavřít smlouvu o zájezdu. Nabídka pořadatele na uzavření smlouvy o zájezdu trvá pouze po výše uvedené dobu. Po marném uplynutí této lhůty rezervace si pořadatel vyhrazuje právo již neakceptovat smlouvu o zájezdu opožděně zaslanou, a to ať již prostřednictvím poštovních služeb nebo elektronickou poštou.
- 3.2. Ustanovení o rezervační době v délce 2 dnů neplatí pro zájezdy označené jako tzv. „Last Minute“.

### 4. Cena zájezdu a cenové a platební podmínky

- 4.1. Cena zájezdu je cena sjednaná mezi pořadatelem a zákazníkem a je obsažena ve smlouvě o zájezdu.
- 4.2. Cena zájezdu zahrnuje dopravu, ubytování a stravování ve smluveném rozsahu a další program nebo služby, které jsou sjednány mezi pořadatelem a zákazníkem ve smlouvě o zájezdu.
- Souhrnná cena zahrnuje letištní poplatky, palivové příplatky. Souhrnná cena zájezdu nezahrnuje cestovní pojištění, poplatky za vízum (či jiné obdobné poplatky ESTA atp.), servisní poplatky u plaveb.
  - V některých případech se při zpátečním letu platí místní odletová taxa, v případě, že tuto nelze zahrnout do ceny zájezdu, není tato součástí souhrnné ceny zájezdu, v takovém případě se zákazník zavazuje tuto odletovou taxu uhradit na výzvu pořadatele.
  - V ceně zájezdu není zahrnuto pojištění léčebných výloh v zahraničí.
- 4.3. Nedohodnou-li se strany jinak, je zákazník povinen uhradit pořadateli cenu zájezdu před zahájením zájezdu. Při bezhotovostní platbě ceny zájezdu je zájezd zaplacen v den, ve kterém pořadatel obdržel platbu ceny zájezdu na svůj účet.
- 4.4. Pokud nebude dohodnuto jinak, je zákazník povinen zaplatit zálohu ve výši 50 % z celkové ceny zájezdu při uzavření smlouvy o zájezdu\*. Zbývající část souhrnné ceny zájezdu je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před započítáním zájezdu.
- **\*Katalog Zima 2024/2025**
    - 1. záloha je 10 % celkové ceny zájezdu
    - 2. záloha je doplatek do 50 % celkové ceny zájezdu se splatností 15. 10. 2024
    - Doplatek do 100 % konečné ceny zájezdu 30 dní před odjezdem
  - **\*Katalogy Léto 2024 a 2025**
    - 1. záloha je 10 % celkové ceny zájezdu
    - 2. záloha je doplatek do 30 % konečné ceny zájezdu se splatností 1. 3. 2025
    - 3. záloha je doplatek do 60 % konečné ceny zájezdu se splatností 1. 5. 2025
    - Doplatek do 100 % konečné ceny zájezdu nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu
  - **\*Katalogy Poznávací zájezdy, Adventní zájezdy, Silvestrovské zájezdy, Lázně a wellness 2024 a 2025**
    - Záloha 50 % celkové ceny zájezdu se splatností ihned po sepsání cestovní smlouvy
    - Doplatek do 100 % konečné ceny zájezdu 30 dní před odjezdem
- 4.5. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před započítáním zájezdu je zákazník povinen uhradit celou souhrnnou cenu zájezdu při uzavření smlouvy o zájezdu. Při porušení této povinnosti má pořadatel právo od smlouvy o zájezdu odstoupit.
- 4.6. Po uzavření smlouvy o zájezdu není zákazník oprávněn domáhat se slevy z ceny zájezdu, kterou pořadatel vyhlásil a poskytl v době po uzavření smlouvy o zájezdu.
- 4.7. V případě úhrady ceny nebo části ceny zájezdu formou dárkového poukazu (nebo elektronického dárkového poukazu) vystaveného pořadatelem se za den uhrazení ceny zájezdu považuje den převzetí poukázky nebo den uplatnění kódu z poukázky při objednávce zájezdu. Poukázky lze uplatnit pouze v jejich plné nominální hodnotě a nelze je směnít za peníze, a to ani v případě odstoupení od smlouvy o kteroukoliv ze smluvních stran ani zrušení

zájezdu ze strany pořadatele. Dárkové poukazy mají omezenou platnost vždy uvedenou na dárkovém poukazu; po vypršení této doby platnosti poukazu je již nelze uplatnit.

## 5. Postoupení smlouvy

- 5.1. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může ji zákazník v souladu s ustanovením § 2532 občanského zákoníku smlouvu postoupit.
- 5.2. Změna v osobě zákazníka je vůči pořadateli účinná, doručí-li mu postupitel o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením postupníka, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splňuje a splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu; kratší lhůtu lze ujednat, je-li smlouva uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu.
- 5.3. Postupitel a postupník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoliv dalších nákladů, které pořadateli v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

## 6. Změna v obsahu smlouvy

- 6.1. Pořadatel je oprávněn provést nepodstatné změny v obsahu smlouvy o zájezdu. Údaje o změně je pořadatel povinen oznámit zákazníkovi v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu, ani právo na slevu z ceny zájezdu.
- 6.2. Pořadatel je oprávněn jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku, o kterou se zvýší:
  - cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie v době uskutečnění zájezdu oproti průměrným cenám pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie platným v době uzavření smlouvy o zájezdu,
    - v případě leteckého zájezdu je pořadatel oprávněn zvýšit cenu zájezdu pro každou osobu (včetně dětí) o příplatek, jehož výše bude vypočtena následovně:
    - $$((X*Z) + (X1*Z1)) / R1 - ((Y*Z) + (Y1*Z1)) / R2 = \text{NET palivo}$$
      - X = aktuální cena paliva
      - Y = cena paliva při sjednání smlouvy o pronájmu charterových letů
      - Z = průměrná spotřeba paliva
      - X1, Y1 A Z1 = druhý směr letu
      - R1 = aktuální kurz USD/EUR daný národní bankou našeho zahraničního partnera, ke dni navýšení /snížení ceny palivového příplatku ze strany letecké společnosti
      - R2 = kurz při sjednání smlouvy
  - daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných podle smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, oproti jejich výši v době uzavření smlouvy o zájezdu, nebo
  - směnný kurz české koruny vyhlášený Českou národní bankou použitý pro stanovení ceny zájezdu oproti kurzu české koruny vyhlášenému ke dni uzavření smlouvy o zájezdu.
- 6.3. Oznámení o zvýšení ceny zájezdu musí být učiněno písemně a odesláno zákazníkovi na jím uvedenou e-mailovou adresu. Toto oznámení je zapotřebí zákazníkovi doručit nejpozději dvacátý den před zahájením zájezdu. Oznámení musí být jasné a srozumitelné a musí obsahovat zdůvodnění zvýšení ceny a výpočet tohoto zvýšení.
- 6.4. Nutí-li vnější okolnosti pořadatele podstatně změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu uvedených v § 2527 občanského zákoníku, nebo nemůže-li pořadatel splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijal podle § 2528 odst. 1 písm. h) občanského zákoníku nebo navrhne-li pořadatel zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent; může zákazník návrh přijmout, nebo může odstoupit od smlouvy ve lhůtě 7 dnů od doručení oznámení o změně obsahu závazku nebo oznámení o navýšení ceny, aniž by musel hradit odstoupné za předčasné ukončení závazku. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu v této lhůtě, platí, že se změnou ceny zájezdu souhlasí. Zákazník je povinen doplatit rozdíl v ceně zájezdu do 8 dnů od okamžiku doručení oznámení o navýšení ceny zájezdu. V případě, že zákazník neodstoupí od smlouvy z důvodu navýšení ceny ze strany pořadatele, ale zároveň nedoplatí rozdíl v ceně do 10 dní od okamžiku doručení oznámení o navýšení ceny, může pořadatel od smlouvy odstoupit; zákazník je v takovém případě povinen zaplatit CK odstoupné, a to ve výši dle těchto všeobecných smluvních podmínek.

6.5. Dojde-li v době mezi uzavřením smlouvy o zájezdu a zahájením zájezdu ke snížení některého z nákladů uvedených v čl. 6.2. těchto všeobecných smluvních podmínek, má zákazník právo na snížení ceny zájezdu. Při snížení ceny zájezdu, jakož i při vyplácení rozdílu postupuje pořadatel obdobně jako při zvyšování ceny zájezdu.

## 7. Práva a povinnosti zákazníka

7.1. Zákazník má právo:

- na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb dle smlouvy o zájezdu,
- vyžádat si informace týkající se zájezdu,
- být seznámen se změnami služeb poskytovaných pořadatelem,
- kdykoliv před zahájením zájezdu změnit, nebo zrušit smlouvu o zájezdu za předpokladu dodržení stornovacích podmínek a těchto všeobecných smluvních podmínek, a to vždy písemně,
- na reklamaci zájezdu v případě vady poskytovaných služeb a požadovat odstranění vady přímo u delegáta pořadatele; veškeré reklamace je povinen zákazník uplatnit bez zbytečného odkladu přímo u pořadatele.
- obdržet veškeré pokyny, týkající se zájezdu sjednaného ve smlouvě o zájezdu (potvrzení o zájezdu), které mu pořadatel předá nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu.
- právo na ochranu osobních údajů poskytnutých pořadateli v souvislosti s uzavřením a plněním smlouvy o zájezdu
- právo postoupit smlouvu o zájezdu jsou-li splněny podmínky obsažené v čl. V. těchto všeobecných smluvních podmínek.

7.2. Zákazník je povinen:

- poskytnout pořadateli součinnost nezbytnou k plnění dle smlouvy o zájezdu, především poskytnout pořadateli pravdivé a úplné informace potřebné k uzavření smlouvy o zájezdu, vyřízení víz, pojištění; tzn. správné vyplnění jmen, příjmení, dat narození, adresy, tel. čísel; změny těchto údajů po uzavření smlouvy jsou zpoplatněny ve výši dle 8.1 písm. d) těchto všeobecných smluvních podmínek.
- předložit požadované doklady k ověření pravdivosti poskytnutých údajů,
- poskytnout všem spolucestujícím osobám, za které smlouvu o zájezdu sjednává, informace o těchto všeobecných smluvních podmínkách, o smlouvě o zájezdu, jakož i o všech údajích a požadavcích týkajících se zájezdu a zajistit, že tyto osoby spolucestující budou plnit povinnosti uložené zákazníkům smlouvou o zájezdu nebo těmito všeobecnými smluvními podmínkami
- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilé osoby a souhlas zákonných zástupců s doprovodem třetí osobou, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- zaplatit dohodnutou cenu zájezdu uvedenou ve smlouvě o zájezdu řádně a včas
- při změně podmínek ubytování (hotel, místo pobytu, změny termínu atd.) z důvodů, které jsou na straně zákazníka, pořadateli zaplatit storno poplatek dle aktuálních storno podmínek toho kterého dodavatele služeb (hotel, místo pobytu, atd.).
- oznámit pořadateli případné změny podstatné pro realizaci zájezdu bez odkladu, a to nejlépe písemně,
- dodržovat časový harmonogram zájezdu, dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu, pobytu apod.) se všemi požadovanými doklady; převzít od pořadatele doklady potřebné pro čerpání služeb
- mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do navštívené země
- dodržovat zákony, především celní, devizové, zdravotnické, epidemiologické a ostatní předpisy navštívené země,
- dodržovat pokyny zástupce pořadatele v místě pobytu nebo během cesty,
- chovat se tak, aby neohrožoval ostatní účastníky zájezdu ani ostatní osoby,
- uhradit případné vzniklé jím škody, za které odpovídá, ihned v místě, kde tuto škodu způsobil.
- chovat se v průběhu zájezdu takovým způsobem, aby nedošlo k nedůvodné újmě na životě, zdraví nebo majetku jiného,
- ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel uplatnit ihned přímo u dopravce
- V případě nedodržení těchto bodů může být zákazník ze zájezdu vyloučen.

## 8. Práva a povinnosti pořadatele

- 8.1. VIII.1. Vedle práv a povinností pořadatele odpovídající právům a povinnostem zákazníka uvedeným v čl. VII. těchto všeobecných smluvních podmínek má pořadatel právo:
- na operativní změnu programu zájezdu ze závažných důvodů,
  - zrušit zájezd, přesunout, nebo upravit termín odjezdu či upravit cenu, pokud mu v plnění závazku ze smlouvy o zájezdu brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti
  - na zaplacení manipulačního poplatku ve výši 500 Kč/změna/os. od zákazníka v případě změny místa, jména cestujícího, data narození, tel. čísla, prodloužení, nebo zkrácení doby pobytu ze strany zákazníka.
- 8.2. Vedle práv a povinností pořadatele odpovídající právům a povinnostem zákazníka uvedeným v čl. VII. těchto všeobecných smluvních podmínek má pořadatel povinnost:
- splnit veškeré složky zájezdu a dodržet úroveň dopravních prostředků, ubytování, stravování atd. dle smlouvy o zájezdu,
  - oznámit zákazníkovi změny zájezdu
  - zaslat pokyny klientům ohledně odjezdu, a to nejpozději 7 dní před odjezdem.
- 8.3. Cestovní kancelář neodpovídá zákazníkovi za zpoždění z technických důvodů, nepřízně počasí, přetížení komunikace, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci. V těchto případech nevzniká zákazníkovi nárok na odstoupení od smlouvy o zájezdu, slevu či jinou náhradu.

## 9. Odstoupení od smlouvy, stornopoplatky

- 9.1. Pořadatel je oprávněn před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy o zájezdu pokud
- zákazník porušil povinnosti vyplývající pro něj ze smlouvy o zájezdu nebo
  - počet osob přihlášených k zájezdu je nižší než 40 účastníků u autobusových zájezdů, ledaže je ve smlouvě o zájezdu uvedeno jinak; a pokud pořadatel oznámil zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě
    - dvacet dní před zahájením zájezdu v případě zájezdů trvajících déle než šest dní
    - sedm dní před zahájením zájezdu v případě zájezdů trvajících dva až šest dní,
    - čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě zájezdů trvajících méně než dva dny; nebopořadatel v plnění závazku ze smlouvy o zájezdu brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámil zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.
- 9.2. V případě odstoupení od smlouvy ze strany pořadatele, vrátí pořadatel zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd. Zákazníkovi nevzniká právo na náhradu škody.
- 9.3. Zákazník má právo kdykoliv před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy o zájezdu. Zákazník je povinen toto odstoupení od smlouvy sdělit pořadateli písemnou formou (poštou nebo elektronicky), a to v pracovní době v pracovní dny pondělí – pátek v čase 8.00 – 17.00. Odstoupení od smlouvy může zákazník též provést online prostřednictvím formuláře na stránce <https://ceskekormidlo.cz/storno/> nebo zasláním storno požadavku na email [storno@ceskekormidlo.cz](mailto:storno@ceskekormidlo.cz) – v případě odeslání odstoupení od smlouvy v jinou dobu nebo na jiné adresy nemusí být odstoupení doručeno včas; platí, že odstoupení je vůči pořadateli účinné až ode dne, kdy bylo pořadateli doručeno.
- 9.4. V případě odstoupení od smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka nebo v případě odstoupení od smlouvy o zájezdu ze strany pořadatele z důvodu porušení povinností zákazníka vyplývajících pro něj ze smlouvy o zájezdu je zákazník povinen uhradit storno poplatek ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu, nejméně však ve výši stanovené v následujícím odstavci.

- 9.5. Výše storno poplatku pro každou osobu se stanovuje procentuální sazbou z konečné ceny zájezdu, uvedené ve smlouvě o zájezdu podle dnů zbývajících ke dni zahájení zájezdu, nejméně však 1 500 Kč/os\*. U zájezdu v hodnotě 1 500 Kč/os. a méně není minimální výše storno poplatku stanovena a řídí se pouze procentuální sazbou. Procentuální sazba činí:
- 60 a více dnů před zájezdem = 20 % z konečné ceny zájezdu
  - 59–40 dnů před zájezdem = 30 % z konečné ceny zájezdu
  - 39–30 dnů před zájezdem = 50 % z konečné ceny zájezdu
  - 29–10 dnů před zájezdem = 80 % z konečné ceny zájezdu
  - 9 a méně dnů před zájezdem = 100 % z konečné ceny zájezdu
- 9.6. Pokud má zákazník ke smlouvě o zájezdu sjednáno cestovní pojištění, řídí se úprava práv a povinností z cestovního pojištění všeobecným pojistným podmínkám pro cestovní pojištění. V případě odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu cestovní pojištění zpravidla propadá.
- 9.7. Pořadatel má právo jednostranně započíst svou pohledávku na zaplacení storno poplatků oproti pohledávce zákazníka na vrácení zálohy nebo zaplacenou cenu zájezdu. V případě, že odstupné je vyšší než zaplacená záloha nebo cena zájezdu, je zákazník povinen rozdíl uhradit nejpozději do 10 dnů od vyúčtování

## 10. Reklamac

- 10.1. V případě, že zákazník při zahájení pobytu nebo v jeho průběhu zjistí, že zájezd poskytovaný pořadatelem má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu – reklamaci.
- 10.2. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou.
- 10.3. Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci smlouvy o zájezdu objednal.
- 10.4. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout pořadateli bez zbytečného odkladu poté, co se o výskytu takové vady dozví, nejlépe přímo v místě zájezdu ústně nebo písemně do protokolu u delegáta nebo jiné pořadatelem pověřené osoby, např. průvodce cestovní kanceláře. Pořadatel je povinen pokusit se o zajištění nápravy v přiměřené lhůtě. Zákazník může vadu vytknout též písemně pořadateli, nebo na hot-line pořadatele – cestovní kanceláře CK České kormidlo, s. r. o. (uvedené vždy v pokynech k odjezdu). V případě, že se jedná o vady týkající se ubytování, může se rovněž obrátit na pracovníky recepce ubytovacího zařízení.
- 10.5. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost pořadateli nebo jím pověřené osobě nebo poskytovateli služeb cestovního ruchu k řešení reklamac a přijmutí opatření k nápravě.
- 10.6. 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. Lhůta pro podání reklamac je 30 dní od ukončení pobytu.
- 10.7. Zákazník se povinen podat reklamaci písemně, nejlépe formou reklamačního protokolu, který je během pobytu dostupný u zástupce CK – delegáta, nebo případně elektronickou formou pořadateli zájezdu na adresu [reklamace@ceskekormidlo.cz](mailto:reklamace@ceskekormidlo.cz). Reklamace lze zaslat také na adresu sídla společnosti pořadatele.
- 10.8. Pořadatel je povinen se k reklamaci vyjádřit v zákonem stanovené lhůtě 30 dní od doručení reklamac do CK.
- 10.9. Úroveň jakož i ostatní náležitosti ubytování se vždy řídí právními předpisy země, kde se ubytování nachází. Označení kvality hotelů podle hvězdiček či jiných znaků je v různých zemích odlišné. Pořadatel zájezdu v žádném případě nijak neručí za autenticitu těchto označení.
- 10.10. První a poslední den zájezdu je zpravidla určen k zajištění dopravy, transferů a ubytování, a to vždy v souladu se smlouvou o zájezdu. Proto nelze event. zkrácení pobytu z těchto důvodů reklamovat. Délka zájezdu v nabídce pořadatele je vyjádřena počtem dní. Za zahájení zájezdu je považován okamžik zahájení první služby zájezdu a za konec zájezdu potom ukončení poskytnutí služby. Do celkového počtu dní trvání zájezdů jsou zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případě, kdy je doprava organizována v pozdních nočních či časných ranních hodinách. Délka pobytu, v případě zajištění ubytování jako jedné služby cestovního ruchu, která není součástí zájezdu, je vyjádřena počtem nocí.



## 11. Pojištění

- 11.1. Pořadatel je ve smyslu ust. § 6 odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb., řádně pojištěn pro případ úpadku, a to u pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Aktuální informace k tomuto pojištění lze nalézt na stránkách [www.ceskekormidlo.cz](http://www.ceskekormidlo.cz) a rovněž na všech pobočkách společnosti CK ČESKÉ KORMIDLO s.r.o. a u autorizovaných prodejců; případně doklad o pojištění záruky pro případ úpadku předloží pořadatel zájemci na jeho žádost.

## 12. Ujednání o zpracování osobních údajů

- 12.1. Pořadatel a zákazník uzavřeli smlouvu o zájezdu nebo se zákazník obrátil na pořadatele k nezávazné rezervaci zákazníka na jeho internetových stránkách. V rámci těchto právních vztahů bude podnikatel zpracovávat osobní údaje zákazníka za účelem plnění práv a povinností ze smlouvy o zájezdu a za účelem marketingového využití osobních údajů; s čímž zákazník souhlasí. Za těmito účely pořadatel zpracovává osobní údaje, které jsou uvedeny ve smlouvě o zájezdu.
- 12.2. Pořadatel je na základě § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, oprávněn používat elektronickou adresu a telefonní číslo zákazníka za účelem šíření obchodních sdělení týkajících se jeho vlastních produktů či služeb obdobných těm, které již zákazníkovi poskytl, a to až do písemného vyjádření nesouhlasu ze strany zákazníka.
- 12.3. Zákazník bere na vědomí, že osobní údaje jsou zpracovávány v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 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) a v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů; tedy zákazník buď udělil souhlas se zpracováním osobních údajů pro jeden nebo více konkrétních účelů, nebo je zpracování nezbytné pro splnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů, nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost tohoto subjektu údajů; nebo je zpracování nezbytné pro splnění právní povinnosti, která se na pořadatele vztahuje; nebo je zpracování nezbytné pro ochranu důležitých zájmů subjektu údajů nebo jiné fyzické osoby.
- 12.4. Zpracovávání osobních údajů je prováděno jak manuálně, tak automatizovaně v elektronické formě v informačních systémech pořadatele osobami k tomu pověřenými.
- 12.5. Zákazník bere na vědomí, že je oprávněn souhlas se zpracováním osobních údajů odvolat. Odvoláním souhlasu není dotčena zákonnost zpracování vycházejícího ze souhlasu, který byl dán před jeho odvoláním.
- 12.6. Pořadatel osobní údaje zákazníka předá dalším subjektům jen tehdy, pokud jim bude svědčit zákonný důvod pro přístup k údajům (orgány činné v trestním řízení, jiné kontrolní orgány se zákonným zmocněním pro přístup k informacím), nebo pokud to bude nezbytné pro ochranu jeho práv (soud). Za příjemce je považován i zpracovatel osobních údajů.
- 12.7. Zákazník má jako subjekt údajů veškerá práva přiznaná obecným nařízením o ochraně osobních údajů EU, zákonem č. 110/2019 Sb. a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů. Zákazník má především právo svůj souhlas odvolat, právo na přístup k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, právo na výmaz osobních údajů, právo na přenositelnost údajů. V případě, že bude zákazník jakkoli nespokojen se zpracováním svých osobních údajů prováděné pořadatelem, může podat stížnost přímo jemu, nebo se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.

## 13. Kredit na nákupy u CK České kormidlo

- 13.1. Uživatel webových stránek nebo zákazník pořadatele bere na vědomí, že v případě účasti v soutěži vyhlášené pořadatelem, může za předpokladu splnění podmínek konkrétní soutěže a dále za předpokladu, že z jeho strany nedošlo v uplynulých pěti kalendářních měsících k porušení těchto Všeobecných smluvních podmínek, získat určitý počet kreditů, které slouží k nákupu zájezdů od pořadatele, přičemž 1 kredit má hodnotu 1 Kč (dále jen „Kredity“). Kredity může uživatel získat také výměnou uhrazených plateb, pokud mu to pořadatel umožní, přičemž směnný kurz při převodu plateb na kredit je vždy 1:1.
- 13.2. Kredit lze uplatnit pouze na zájezdy, případně termíny konkrétních zájezdů, které pořadatel zveřejní na svých webových stránkách, přičemž definuje i podmínky uplatnění kreditu. Pokud pořadatel neuvede u nabídky zájezdu možnost a podmínky uplatnění kreditu, u takové nabídky zájezdu nelze kredit k platbě ceny zájezdu využít. Pořadatel může klientovi udělit individuální výjimku dle svého uvážení a možnost uplatnění kreditu mu může jakkoliv upravit.
- 13.3. Pokud uživatel nebo zákazník získá kredit, je možné jej uplatnit pouze ve lhůtě stanovené ze strany pořadatele (dále jen „Expirace“). Pokud uživatel nebo klient kredity do doby expirace neuplatní, pak takové neuplatněné kredity propadají bez nároku na jakoukoliv náhradu a není možné je již dále uplatnit. K uplatnění kreditu dochází v okamžiku uzavření smlouvy o zájezdu. Při uplatňování kreditu je vždy využita maximální hodnota drženého kreditu.
- 13.4. Pořadatel si vyhrazuje právo jakkoliv a kdykoliv měnit způsoby a podmínky uplatňování kreditu stejně jako si vyhrazuje právo jakémukoliv klientovi nebo proviznímu prodejci možnost využití kreditu upřít, a to i bez udání důvodu.
- 13.5. Kredit má platnost 24 měsíců od svého vzniku a nelze jej směnít za peníze. Platnost kreditu může pořadatel prodlužovat dle svého uvážení. Po domluvě s pořadatelem je možné kredit převést na jiného zákazníka či uživatele webových stránek. Klient může s kreditem nakládat dle svého uvážení jakkoliv, umožňují-li mu to podmínky stanovené pořadatelem. Kredit nezavazuje klienta k žádným omezením, která se týkají počtu a složení cestujících na cestovní smlouvě.
- 13.6. Pokud uživatel uplatní své kredity, avšak následně před uplynutím doby jejich expirace uplatní své právo odstoupit od smlouvy původní doba expirace uplatněných kreditů zůstává nezměněna. Pokud Uživatel uplatní kredity z dárkových poukazů (včetně elektronických dárkových poukazů) nebo přednabitě kredity, avšak následně po uplynutí expirace uplatní své právo odstoupit od smlouvy je doba expirace uplatněných kreditů rovna počtu dní zbývajících do uplynutí expirace v den jejich uplatnění. Pokud uživatel uplatní jakýkoliv jiný druh kreditů, a následně po uplynutí expirace uplatní své právo odstoupit od smlouvy tyto kredity zůstávají expirované dle jejich původního data expirace a klientovi se tak takové kredity nevrací.

## 14. Benefitní platby

- 14.1. Pořadatel akceptuje platby benefitními kartami nebo také papírovými poukázkami (jako např. Benefit-Plus, Benefits apod.) od společností, které jsou uvedené na stránce <https://ceskekormidlo.cz/zpusoby-platby/> s tím, že množství ani hodnota uplatňované částky není nijak limitována. Pořadatel si vyhrazuje právo takový limit určit, pokud tak individuálně uzná z jakéhokoliv důvodu
- 14.2. Pokud je zájezd, u kterého byl použitý tento způsob platby, zrušený ze strany pořadatele nebo od smlouvy o zájezdu zákazník odstoupí a vznikne přeplatek, nelze tyto hodnoty vrátit v peněžní formě, benefitní platby tedy nelze směnít za peníze. V případě úhrad z benefitní karty pořadatel platbu stornuje u benefitního programu a platba bude tímto navrácena klientovi zpět na jeho benefitní účet. V případě platby papírovými poukázkami pořadatel odešle zpět poukázky na adresu objednavatele zájezdu.

## 15. Závěrečné ustanovení

- 15.1. Tyto všeobecné smluvní podmínky platí pro všechny zájezdy organizované pořadatelem společností CK ČESKÉ KORMIDLO s.r.o., nebo jejími smluvními partnery a zákazník uzavřením smlouvy o zájezdu vyjadřuje svůj bezpodmínečný souhlas s těmito všeobecnými podmínkami a v plném rozsahu je přijímá.
- 15.2. Neplatnost jednotlivých ustanovení těchto všeobecných smluvních podmínek, nebo jednotlivých ustanovení smlouvy o zájezdu, nemá vliv na celkovou platnost těchto všeobecných smluvních podmínek a uzavřené smlouvy o zájezdu.
- 15.3. Případné nároky na náhradu škody jsou omezeny mezinárodními smlouvami, které jsou součástí právního řádu ČR a jimiž je ČR vázána, jakož i závaznými právními předpisy EU.



- 15.4. Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze smlouvy o zájezdu nebo v souvislosti s takovou smlouvou, je právo České republiky. Příslušnost k projednání takových sporů je před soudy České republiky.
- 15.5. Smluvní strany se dohodly na tom, že pro doručování písemností platí, že jsou doručeny 3. dnem v témže státě, v jiném státě pak 15. dnem ode dne odeslání. Pro doručování platí adresy uvedené v záhlaví smlouvy o zájezdu. Pokud dojde ke změně adresy zákazníka, je povinen tuto skutečnost neprodleně písemně oznámit pořadateli zájezdu.
- 15.6. V souladu s § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, pořadatel informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s pořadatelem prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa <http://www.coi.cz>. Zákazník, který si zakoupil službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporu online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.
- 15.7. Tyto všeobecné podmínky vstupují v platnost a účinnost dnem 7. 8. 2024 a tímto dnem pozbývají platnosti a účinnosti Všeobecné podmínky CK České kormidlo, s. r. o. ze dne 1. 9. 2023