

## ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Čedok a.s. jsou platné pro všechny zájezdy, jejichž pořadatelem je cestovní kancelář Čedok a.s., a dále pro jednotlivé služby cestovního ruchu prodávané jménem a na účet cestovní kanceláře Čedok a.s., nestanoví-li Zvláštní/Speciální smluvní podmínky jinak.
2. Čedok a.s. jako pořadatel (§ 2523 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník dále jen OZ) prodává zájezdy (§ 2522 OZ) na základě Smlouvy o zájezdu vyhotovené v písemné formě, která obsahuje všechny zákonem stanovené náležitosti pro písemné Potvrzení o zájezdu (§ 2525 OZ). Obdobně prodává svým jménem a na svůj účet i jednotlivé služby cestovního ruchu na základě Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby. Není-li Smlouva o zájezdu vyhotovena v písemné formě (zejm. internetový prodej), cestovní kancelář Čedok a.s. vydá zákazníkovi písemné Potvrzení o zájezdu, jehož převzetí zákazník potvrdí. Obdobně, není-li Smlouva o poskytnutí jednotlivé služby vyhotovena v písemné formě, cestovní kancelář Čedok a.s. vydá zákazníkovi příslušný písemný doklad o zakoupení služby (voucher/poukaz, letenku apod.), jehož převzetí zákazník potvrdí.
3. Tyto Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Čedok a.s. (dále jen „VSP“) jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) nebo Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby cestovního ruchu uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří Čedok a.s.

## Článek I - ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

Účastníky smluvního vztahu jsou:

- a) Cestovní kancelář Čedok a.s., se sídlem Na příkopě 857/18, 111 35 Praha 1, Česká republika, IČO: 601 92 755, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod. sp. zn. B 2263 (dále jen „Čedok“) a
- b) zákazník, kterým může být jak fyzická, tak právnická osoba (dále jen „zákazník“).

## Článek II - PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

Tyto VSP upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

- a) zájezdů (§ 2522 OZ), jejichž pořadatelem je Čedok, nebo
- b) ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu dle individuálního požadavku zákazníka, prodávaných jménem a na účet Čedoku (dále jen „jednotlivé služby“).

## Článek III - VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU A OBSAH SMLOUVY

1. V případě zájezdů vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a Čedokem uzavřením Smlouvy o zájezdu. Obsah této smlouvy je dále určen též těmito VSP, které jsou součástí katalogu a jsou zveřejněny též na <http://www.cedok.cz/>, katalogem, jehož nedílnou součástí je i ceník, případně jinou nabídkou, která byla zákazníkovi předána, odkazem na číslo nebo jiné označení zájezdu uvedené ve Smlouvě o zájezdu (v Potvrzení o zájezdu), dále i podmínkami poskytování služeb, které vysvětlují a doplňují některé údaje uvedenými v katalogu (Informace – obsah, rozsah a další podmínky poskytování služeb), a na <https://www.cedok.cz> (Důležité informace a podmínky pro účast na zájezdu/pobytu), přepravními podmínkami příslušných dopravců zveřejněnými na <https://www.cedok.cz> příp. i Zvláštními podmínkami přiloženými ke Smlouvě o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) jako nedílná součást.
2. V případě jednotlivých služeb cestovního ruchu vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a Čedokem uzavřením Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby. Obsah této smlouvy je dále určen též těmito VSP, které jsou zveřejněny též na <http://www.cedok.cz>, přepravními podmínkami příslušných dopravců zveřejněnými na <http://www.cedok.cz> příp. i Zvláštními podmínkami přiloženými ke smlouvě jako její nedílná součást.
3. Ubytování, které je obsahem Smlouvy o zájezdu pořádaném Čedokem, je vždy v souladu s právními předpisy státu, ve kterém je poskytováno.
4. Jsou-li ve Smlouvě o zájezdu nebo ve Smlouvě o poskytnutí jednotlivé služby sjednány podmínky odlišné od ustanovení VSP nebo jiných podmínek uvedených v odst. 1 a 2, mají odchylná ujednání v takové smlouvě přednost před zněním VSP nebo jiných podmínek uvedených v odst. 1 a 2.
5. Délka zájezdu je vyjádřena v katalogu počtem dní. Podle právních předpisů ČR i EU je za začátek zájezdu považován okamžik zahájení první služby a za konec zájezdu ukončení poskytnutí služby. Zájezd začíná ten kalendářní den, kdy Čedok poskytl první službu (např. odbavení na letišti, nástup do autobusu při transferu na letiště, nástup do autobusu při autobusové dopravě, ubytování v případě zájezdů bez dopravy, atd.). Do celkového počtu dní trvání zájezdů jsou tedy zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případech, kdy je zahájení zájezdu a ukončení zájezdu organizováno v pozdních nočních hodinách, příp. časných ranních hodinách.

## Článek IV - CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a ceny jednotlivých služeb před jejich poskytnutím. Za zaplacení ceny se považuje, podle formy úhrady, den převzetí hotovosti, den platby platební kartou anebo den připsání platby na účet Čedoku. Výše záloh a časový rozvrh plateb je stanoven, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, takto:
  - a) u zájezdů je zákazník povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši 50 % sjednané ceny, doplatek je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu; při porušení tohoto závazku má Čedok právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit (§ 2533 OZ). V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % sjednané ceny již při vzniku smluvního vztahu,
  - b) u jednotlivých služeb je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny při vzniku smluvního vztahu.

V případě úhrady ceny nebo části ceny zájezdu či jednotlivých služeb formou poukázky (poukazu) Čedoku nebo jiné poukázky (poukazu) Čedokem přijímané zákazník (poukazník) i Čedok (poukázaný) postupují v souladu s podmínkami pro jejich uplatnění a přijímání stanovenými poukazatelem (vydavatelem) takové poukázky (poukazu).

2. Čedok má právo jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení
  - a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo
  - c) plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo
  - d) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu.Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu, a pokud není uvedena, doporučeným dopisem zaslaným na adresu bydliště uvedeného ve Smlouvě o zájezdu. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit navýšení ceny zájezdu. Při porušení tohoto závazku má Čedok právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit (§ 2533 OZ).

Způsob výpočtu zvýšení ceny zájezdu:

- Ad a)** Čedok je oprávněn při splnění podmínek dle § 2530 OZ zvýšit cenu zájezdu, zvýší-li se cena dopravy včetně ceny pohonných hmot, takto:

## 1. letecké nebo lodní zájezdy

Ceny zájezdu byly kalkulovány při ceně pohonných hmot - ropy typu Brent 53,19 USD/barel (zdroj: <http://www.kurzy.cz>). Pokud dojde ke zvýšení ceny PH - ropy nad 63 USD /barel, je Čedok oprávněn zvýšit cenu zájezdu pro každou osobu (včetně dětí) o příplatek, jehož výše bude vypočtena tak, že každé započaté procento nárůstu ceny nad úroveň 63 USD/barel bude vynásobeno

1a) částkou 40,- Kč u leteckých zájezdů, kde doba letu v jednom směru nepřesáhne 5 hodin (počítá se přímý let z místa odletu do místa/oblasti realizace zájezdu)

1b) částkou 100,- Kč u leteckých zájezdů, kde doba letu v jednom směru přesáhne 5 hodin (počítá se přímý let z místa odletu do místa/oblasti realizace zájezdu)

Informace o délce letů do jednotlivých destinací je možné získat na pobočkách CK.

## 2. autokarové zájezdy

Ceny zájezdu byly kalkulovány při ceně nafty 28,62 Kč/litr (zdroj: <http://www.kurzy.cz>).

Pokud dojde ke zvýšení ceny nafty nad 31,- Kč/litr, je Čedok oprávněn zvýšit cenu zájezdu pro každou osobu (včetně dětí) o příplatek, jehož výše bude vypočtena tak, že za každou započatou 1,- Kč zvýšení ceny nafty nad úroveň 31,- Kč/litr bude klientovi vyúčtován příplatek ve výši 1,- Kč za každých započatých 100 km ujetých v průběhu zájezdu.

**Ad b)** Při zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, je Čedok oprávněn jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající navýšení těchto plateb na osobu.

**Ad c)** Při zvýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 % je Čedok oprávněn jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající procentní výši změny kursu služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v katalogu, ceníku nebo v jiné formě nabídky zájezdů.

## Článek V – PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

### 1. K základním právům zákazníka patří zejména:

- právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb,
- právo vyžadovat od Čedoku informace o všech skutečnostech, které jsou mu známy a které se dotýkají sjednaných a zaplacených služeb,
- právo být seznámen s případnými změnami sjednaných služeb,
- právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které

jsou obsahem smlouvy, příp. dalších dokumentů před nepovolanými osobami,

- právo na doručení dalších podrobných a pro zákazníka důležitých údajů o všech skutečnostech, které jsou Čedoku známy, pokud nejsou obsaženy již ve Smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán, nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu, a pokud to vyžadují okolnosti, i na předání letenky, poukazu/voucheru k ubytování nebo stravování, dokladu nutného pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu dle Smlouvy o zájezdu třeba, zpravidla na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu, a pokud není uvedena, doporučeným dopisem zaslaným na adresu bydliště uvedeného ve Smlouvě o zájezdu, a to ve stejné lhůtě.

- právo postoupit Smlouvu o zájezdu, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, a písemně Čedoku oznámit, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení. V případě, že zákazník právo na změnu v osobě účastníka zájezdu chce uplatnit, je povinen dodržet postup a podmínky dle odst. 2 písm. j) tohoto článku.

### 2. K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- poskytnout Čedoku součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět Čedokem požadované údaje ve smlouvě vč. jakýchkoliv změn takových údajů a předložit další doklady k žádosti o udělení víz,
- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilé osoby a souhlas zákonných zástupců u osob mladších 15 let s doprovodem třetí osobou, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
- předložit souhlas zákonných zástupců v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let hodlá uzavřít smlouvu na služby čerpané v zahraničí,
- převzít od Čedoku doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady,
- mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad vydaný státem, jehož uvedl, že je občanem, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je vyžadováno),

- splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny zdravotnickými předpisy, mít příslušná lékařská potvrzení a doporučení pro cesty požadovaná zejména leteckými dopravci,

- řídít se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné Čedokem určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravců a ubytovatelů,

- počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo Čedoku a uhradit případnou škodu, kterou způsobil,

- zdržet se jednání, která by omezovala práva ostatních zákazníků,

- v případě, že zákazník využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle odst. 1 písm.

- tohoto článku, je povinen oznámení učinit písemně a doručit je Čedoku, případně prodejci, u kterého uzavřel Smlouvu o zájezdu, a k oznámení přiložit podepsané prohlášení nového zákazníka (postupníka), které obsahuje všechny jeho osobní údaje potřebné k uzavření smlouvy, že: - souhlasí s uzavřenou Smlouvou o zájezdu, a zda souhlasí či nesouhlasí se zpracováním svých osobních údajů dle článku XI a - splňuje podmínky stanovené pro účast na zájezdě, pokud jsou tyto podmínky definovány ve Smlouvě o zájezdu nebo v katalogu.

Změna v osobě zákazníka je vůči Čedoku účinná, doručí-li mu postupitel (původní zákazník) oznámení spolu s uvedeným prohlášením. Oznámení je včasné, je-li Čedoku doručeno alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu.

Jsou-li však důvody pro určení podmínek, které musí účastník zájezdu splňovat, jsou tyto podmínky uvedeny ve Smlouvě o zájezdu vč. lhůty, ve které může zákazník oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba. Změna v osobě zákazníka je v těchto případech vůči Čedoku účinná, doručí-li mu postupitel výše uvedené oznámení a prohlášení ve stanovené lhůtě.

V případě změny v osobě účastníka zájezdu dle tohoto ustanovení jsou postupitel a postupník zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu a k úhradě nákladů, které Čedoku v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

### 3. K povinnostem zákazníků, kteří uzavřeli smlouvu ve prospěch třetích osob (§ 1767 OZ) dále patří zejména:

- seznámit osoby, v jejichž prospěch

smlouvu s Čedokem uzavřeli, s těmito VSP, jakož i s dalšími informacemi, které od Čedoku obdrží nebo na které je odkazováno v těchto VSP, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb,

- b) v případech, kdy předmětem smluvního vztahu je zájezd, seznámit všechny účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny, který obdrželi dle článku VI odst. 4,
- c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník.

## Článek VI – POVINNOSTI A PRÁVA ČEDOKU

1. K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku V se vztahují odpovídající povinnosti a práva Čedoku.
2. Čedok je povinen pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou Čedoku známy.
3. Náhradu škody vzniklou z porušení závazku Čedoku ze smlouvy není Čedok povinen nahradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána.
  - a) V letecké přepravě se odpovědnost řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28.5.1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13. května 2002, které vychází z Montrealské úmluvy a vztahuje se jak na mezinárodní, tak na vnitrostátní leteckou dopravu a dále i nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 261/2004 ze dne 11. 2. 2004.
  - b) V autobusové dopravě se odpovědnost řídí Nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 181/2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové přepravě a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 ze dne 16. 2. 2011.
  - c) V železniční přepravě se odpovědnost řídí Úmluvou o mezinárodní železniční přepravě (COTIF) ze dne 9. 5. 1980 ve znění Vilniuského protokolu ze dne 3. 6. 1999 a Dohodou mezi Evropskou unií a Mezivládní organizací pro mezinárodní železniční přepravu (OTIF) o přistoupení EU k uvedené Úmluvě uzavřené v Bernu ve Švýcarsku dne 23. 6. 2011, která vstoupila v platnost 1. 7. 2011.
4. Čedok má sjednáno pojištění záruky pro případ úpadku dle zákona

č. 159/1999 Sb. v platném znění, na základě kterého vzniká zákazníkovi, s nímž Čedok uzavřel Smlouvu o zájezdu, právo na plnění v případě pojistné události. Čedok je povinen předat zákazníkům se Smlouvou o zájezdu nebo Potvrzením o zájezdu doklad pojišťovny, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

## Článek VII – ZRUŠENÍ A ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB

### 1. Zrušení dohodnutých služeb

- a) Čedok je oprávněn zrušit zájezd a jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání.
- b) Jestliže nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků, jehož dosažením bylo podmíněno konání zájezdu, což bylo uvedeno v Potvrzení o zájezdu, ve Smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, je Čedok oprávněn zájezd zrušit. Čedok je povinen oznámit zákazníkovi zrušení zájezdu písemně ve lhůtě uvedené v Potvrzení o zájezdu, ve Smlouvě o zájezdu nebo v katalogu.
- c) Jestliže Čedok zájezd nebo jednotlivé služby zruší z jiného důvodu než pro porušení povinnosti zákazníkem, má zákazník právo požadovat, aby mu Čedok na základě nové smlouvy poskytl jiný zájezd nebo jednotlivé služby celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, může-li Čedok takový zájezd či jednotlivé služby nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je Čedok povinen bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny zájezdu nebo jednotlivých služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit Čedoku odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena zájezdu nebo jednotlivých služeb nižší než již uskutečněné platby, je Čedok povinen takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.
- d) Zruší-li Čedok zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před jeho zahájením, je povinen uhradit zákazníkovi penále ve výši 10 % z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno. Čedok se může zprostit odpovědnosti za škodu nebo povinnosti zaplatit penále jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu uvedeného pod písm. b) tohoto odstavce nebo vzhledem k vyšší moci.

### 2. Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu a čerpání služeb

- a) Nutí-li vnější okolnosti Čedok před zahájením zájezdu změnit podmínky Smlouvy o zájezdu, navrhne zákazníkovi změnu Smlouvy o zájezdu. Pokud změna Smlouvy o zájezdu vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li Čedok změnu Smlouvy o zájezdu, má zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou Smlouvy o zájezdu souhlasit, nebo zda od Smlouvy o zájezdu odstoupí.
- b) Pokud zákazník ve lhůtě určené Čedokem, která nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu, od této smlouvy neodstoupí, platí, že s její změnou souhlasí (§ 2531 odst. 2 OZ). Jestliže změna Smlouvy o zájezdu vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen uhradit Čedoku rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na změnu této smlouvy. Při porušení tohoto závazku má Čedok právo od smlouvy odstoupit (§ 2533 OZ). Jestliže změna Smlouvy o zájezdu vede ke snížení ceny zájezdu, je Čedok povinen buď snížit doplatek celkové ceny zájezdu, pokud nebyl zákazník dosud uhrazen, nebo vrátit rozdíl v ceně zájezdu v případě, že zákazník již uhradil celkovou cenu zájezdu.
- c) Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou Smlouvy o zájezdu a ve lhůtě určené v návrhu na její změnu od Smlouvy o zájezdu odstoupí, má právo požadovat, aby mu Čedok na základě nové smlouvy poskytl náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, může-li Čedok takový zájezd nabídnout. Jestliže dojde k uzavření nové Smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena zájezdu nižší než již uskutečněné platby dle předchozí Smlouvy o zájezdu, je Čedok povinen takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Nedojde-li k uzavření nové Smlouvy o zájezdu, je Čedok povinen bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny zájezdu podle zrušené Smlouvy o zájezdu, aniž by byl zákazník povinen platit Čedoku odstupné.
- d) Je-li Čedok nucen z objektivních důvodů před zahájením čerpání jednotlivých služeb změnit podmínky Smlouvy o poskytnutí jednotlivých služeb, platí ustanovení písm. a) odst. 2 tohoto článku obdobně.

## 3. Změny smluvních podmínek ze strany zákazníka

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

- Změna jména a jiných osobních údajů vč. adresy zákazníka před zahájením zájezdu nebo čerpání jednotlivých služeb 100,- Kč.
- Změna místa odjezdu v tuzemsku před zahájením zájezdu do zahraničí i tzv. svozy autokarem 100,- Kč.
- Zkrácení doby pobytu v rámci stanoveného termínu a místa pobytu před zahájením zájezdu nebo čerpání jednotlivých služeb 200,- Kč.

## Článek VIII - Odstoupení od smlouvy a odstupné

1. Čedok je oprávněn před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb od smlouvy odstoupit z důvodu zrušení zájezdu či z důvodu zrušení jednotlivých služeb nebo poruší-li zákazník svou povinnost vyplývající ze smlouvy. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy doručí Čedok zákazníkovi. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

2. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb

- bez uvedení důvodu,
- jestliže nedojde k uzavření nové smlouvy dle ustanovení článku VII odst. 2,
- z důvodů porušení povinností Čedoku, vyplývajících ze smlouvy. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník doručí Čedoku, popřípadě prodejci, u kterého zájezd nebo jednotlivé služby zakoupil. V oznámení zákazník musí uvést jméno, příjmení, adresu, číslo zájezdu/rezervace. Odstoupení od smlouvy může zákazník rovněž sepsat v prodejním místě, kde zájezd nebo jednotlivé služby zakoupil. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

3. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností Čedoku stanovené smlouvou nebo odstoupí-li Čedok od smlouvy z důvodu porušení povinností zákazníkem stanovené smlouvou a VSP, je zákazník povinen zaplatit Čedoku odstupné ve výši stanovené v odstavci 4 a Čedok je povinen vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy.

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

## 4.1 Výše odstupného u tuzemských zájezdů a jednotlivých služeb v ČR, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, je stanovena takto:

V případě, že zákazník odstoupí od smlouvy

- nejpozději 46. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb, činí odstupné 200,- Kč za osobu
45. až 29 den před zahájením zájezdu či čerpání služeb, činí odstupné 10 % sjednané ceny
28. až 15. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb, činí odstupné 30 % sjednané ceny
14. až 7. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb, činí odstupné 70 % sjednané ceny
6. až 4. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb, činí odstupné 80 % sjednané ceny
- 3 a méně dní před zahájením zájezdu či čerpání služeb, činí odstupné 100 % sjednané ceny

## 4.2 Výše odstupného u zahraničních zájezdů a jednotlivých služeb do Evropy a do Středomoří, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, je stanovena takto:

V případě, že zákazník odstoupí od smlouvy

- nejpozději 46. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb, činí odstupné 2 000,- Kč za osobu u leteckých zájezdů v Evropě a Středomoří a 1 500,- Kč za osobu u ostatních zájezdů a jednotlivých služeb v Evropě a Středomoří,
45. až 29. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb, činí odstupné 30 % sjednané ceny,
28. až 15. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb, činí odstupné 50 % sjednané ceny,
14. až 7. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb, činí odstupné 70 % sjednané ceny,
6. až 4. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb, činí odstupné 80 % sjednané ceny,
- 3 a méně dní před zahájením zájezdu či čerpání služeb, činí odstupné 100 % sjednané ceny.

## 4.3 Výše odstupného u lodních zájezdů (i v Evropě a Středomoří) a dále u zájezdů a jednotlivých služeb mimo Evropu a Středomoří, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, je stanovena takto:

V případě, že zákazník odstoupí od smlouvy

- nejpozději 60. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb, činí odstupné 3 000,- Kč na osobu,
59. až 30. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb, činí odstupné 30 % sjednané ceny,
29. až 21. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb, činí odstupné 50 % sjednané ceny,
20. až 15. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb, činí odstupné 70 % sjednané ceny,

e) 14. až 5. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb, činí odstupné 80 % sjednané ceny,

f) 4 a méně dní před zahájením zájezdu či čerpání služeb, činí odstupné 100% sjednané ceny.

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

6. Nenastoupí-li zákazník na zájezd či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo nemůže-li pokračovat v zájezdu, či čerpání jednotlivých služeb cestovního ruchu z důvodu, že nesplnil některou z povinností dle čl. V odst. 2 písm. e) a f), hradí 100 % sjednané ceny.

7. Sjednanou cenou se rozumí konečná prodejní cena včetně všech zákazníkům zakoupených fakultativních služeb.

8. Čedok má právo započíst na úhradu odstupného uhrazené zálohy nebo zaplacenou cenu. V případě, že odstupné je vyšší než zaplacená záloha, je zákazník povinen rozdíl uhradit nejpozději do 10 dnů od vyúčtování.

9. V případě odstoupení od smlouvy platí pro výpočet odstupného den, kdy nastaly účinky odstoupení.

10. V případech, kdy cenu, příp. část ceny zájezdu nebo jednotlivých služeb zákazník uhradil formou poukázky (poukazu) Čedoku nebo jiné poukázky (poukazu) Čedokem přijímané, zákazník i Čedok ve věci úhrady odstupného postupují v souladu se stanovenými podmínkami pro jejich uplatnění a přijímání.

## Článek IX - REKLAMACE

1. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve smlouvě s Čedokem, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Způsob uplatnění reklamace, postup vyřizování reklamace, jakož i rozhodnutí o reklamaci blíže upravuje Reklamační řád Čedoku, který je zákazníkům k dispozici ve všech provozovnách Čedoku i u třetí osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala, nebo na <https://www.cedok.cz/obchodni-podminky/>.

2. Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných Čedokem (reklamace) musí být učiněno vážně, určitě a srozumitelně.

3. Práva z odpovědnosti za vady služeb, jež byly sjednány ve smlouvě, (reklamaci) má zákazník právo uplatnit v kterékoliv provozovně nebo v sídle Čedoku a, bylo-li uzavření smlouvy zprostředkováno třetí osobou, také u této třetí osoby. Prodávající vydá

# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE ČEDOK A.S.

písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

4. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu poté, co se o výskytu takové vady dozví, nejlépe již přímo v místě poskytované služby u průvodce Čedoku nebo jiného Čedokem pověřeného zástupce, aby mohla být zjednána náprava. Uplatnění reklamace může zákazník provést v jakékoliv formě s uvedením data, předmětu reklamace a požadovaného způsobu vyřízení reklamace. Průvodce zájezdu nebo jiný Čedokem pověřený zástupce je povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamace. Čedok upozorňuje, že dle § 2540 OZ nevytkne-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže Čedok namítne, že zákazník neuplatnil své právo ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu.
5. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce Čedoku či jiného Čedokem pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům /poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.
6. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu Čedoku (vyšší moc) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a Čedokem zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny ani na slevu z ceny.

## Článek X – POJIŠTĚNÍ

1. Součástí zájezdů a služeb cestovního ruchu Čedoku není pojištění zákazníka pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy.
2. Zákazník má možnost uzavřít pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy, prostřednictvím Čedoku. Čedok na vyžádání zákazníka takovéto pojištění při uzavírání smlouvy zprostředkuje.

## Článek XI – ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ/ÚČASTNÍKŮ (ZÁKONNÉ ZPRACOVÁNÍ)

1. Zákazník bere na vědomí, že Čedok

je oprávněn zpracovávat osobní údaje svých zákazníků v odpovídajícím rozsahu, jejichž zpracování je nezbytné pro účely splnění smlouvy uzavřené s Čedokem v souladu se smlouvou a za účelem plnění zákonných povinností Čedoku z takového smluvního vztahu vyplývajících.

2. K uvedenému účelu Čedok zpracovává osobní údaje, které jsou uvedeny ve smlouvě v rozsahu zejména: (i) identifikačních údajů, tj. zpravidla titul, jméno, příjmení, datum narození, adresa bydliště (ulice a číslo, obec, PSČ, země pobytu), číslo cestovního dokladu, datum jeho vydání a platnost, kód vydávající země, státní občanství, pohlaví, podpis (v případě podnikatele fyzické osoby i obchodní firmu, IČO, sídlo); (ii) kontaktních údajů, tj. zpravidla kontaktní adresa (ulice a číslo, obec, PSČ, země pobytu), e-mail, telefonní číslo; (iii) fakturačních údajů, tj. zpravidla bankovní spojení, údaje o platbách.
3. Správcem osobních údajů zákazníka je společnost Čedok a.s., se sídlem Na příkopě 857/18, Nové Město, 111 35 Praha 1, Česká republika, IČO 601 92 755, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B 2263.
4. Zpracovávání osobních údajů je prováděno jak manuálně, tak automaticky v elektronické formě v informačních systémech Čedoku, jako jsou IT aplikace, software apod. Osobní údaje jsou zpracovávány vybranými zaměstnanci Čedoku a smluvně pověřenými zpracovateli.
5. Pro účely zpracovávání má k osobním údajům zákazníka přístup Čedok jako správce, jeho zaměstnanci a dále také Čedokem smluvně pověřený zpracovatelé, a to především poskytovatelé IT služeb, obchodní zástupci/zprostředkovatelé Čedoku, kteří se zákazníkem uzavírají smlouvy jménem a na účet Čedoku, smluvní dodavatelé služeb, kteří zprostředkovávají zajištění služeb u přímých poskytovatelů služeb cestovního ruchu (ubytovacích, stravovacích, dopravních apod.).
6. Osobní údaje zákazníka zpracovává Čedokem pro účely splnění smlouvy, a to zpravidla v rozsahu titul, jméno, příjmení, pohlaví, věk či datum narození, číslo cestovního dokladu, datum jeho vydání a platnosti, kód vydávající země, státní občanství, telefonní kontakt, jsou vedle smluvně pověřených zpracovatelů poskytovány v nezbytném rozsahu také přímým dodavatelům jednotlivých služeb, zejména ubytovacím zařízením, dopravcům, delegátům, průvodcům, animátorům apod. Pokud jsou služby poskytovány dodavateli mimo země Evropského hospodářského prostoru, budou nezbytné osobní údaje

předány i do třetí země. Na žádost zákazníka poskytne Čedok informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země.

7. Zákazník bere na vědomí, že Čedok je oprávněn uchovávat, zpracovávat a předávat osobní údaje uvedené ve smlouvě i po ukončení smlouvy za účelem plnění právních povinností, a to v rozsahu a za podmínek pro účely stanovené příslušnými obecně závaznými platnými právními předpisy.
8. Zákazník bere na vědomí, že Čedok je oprávněn uchovávat a zpracovávat osobní údaje i po ukončení smlouvy nezbytné pro účely oprávněných zájmů Čedoku. Osobní údaje v rozsahu titul, jméno a příjmení, bydliště, kontaktní adresa, e-mail a telefonní číslo tak Čedok zpracovává za účelem přímého marketingu, zejména pro zasílání obchodních sdělení formou e-mailových zpráv, zpráv zasílaných na mobilní zařízení prostřednictvím telefonního čísla (SMS, MMS) a v neposlední řadě písemnou formou prostřednictvím poštovních služeb nebo formou telefonického volání. Zákazník má právo kdykoliv vznést námitku proti zasílání takových obchodních sdělení a to na korespondenční adrese Čedok a.s., Přemyslovská 2845/43, 130 00 Praha 3, nebo e-mailem na adrese info@cedok.cz nebo při zaslání každého jednotlivého obchodního sdělení s využitím elektronického kontaktu způsobem uvedeným v takovém sdělení, nebo oznámením nesouhlasu se zasíláním zpráv na mobilní zařízení prostřednictvím telefonního čísla na telefonní číslo, ze kterého bylo sdělení zasláno. V takovém případě Čedok nebude dále obchodní sdělení zasílat, ani jinak zpracovávat osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.
9. Osobní údaje svých zákazníků Čedok jako správce zpracovává po dobu trvání uzavřené smlouvy k zajištění jejího splnění. Po ukončení smluvního vztahu zejména pro vypořádání veškerých závazků plynoucích a souvisejících s uzavřenou smlouvou Čedok uchovává osobní údaje zákazníků po dobu nezbytně nutnou k plnění právních povinností správce a k zajištění oprávněných zájmů správce. Doba uchovávání osobních údajů zákazníků Čedoku je dána obecně závaznými právními předpisy upravující zejména reklamační lhůty, promlčecí lhůty k uplatnění nároků smluvních stran, lhůty pro archivaci dokumentů apod.
10. Ustanovení o zpracovávání osobních údajů zákazníků dle ustanovení

tohoto článku VSP se přiměřeně uplatní i na fyzické osoby, v jejichž prospěch zákazník smlouvu s Čedokem uzavřel. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob podle § 1767 OZ, uzavřením smlouvy potvrzuje, že je oprávněn k poskytnutí osobních údajů těchto třetích osob, a to na základě smluvního či jiného zastoupení.

11. Při zpracovávání osobních údajů může subjekt nositel osobních údajů uplatnit následující práva:

a) Právo na informace o zpracování osobních údajů

Informace o zpracovávání osobních údajů poskytuje Čedok svým zákazníkům v těchto VSP, příp. ve zvláštních smluvních podmínkách, pokud jsou součástí smlouvy, a dále pak v Informacích o zpracovávání osobních údajů a poučení o právech v souvislosti s ochranou osobních údajů zákazníků cestovní kanceláře Čedok a.s., které jsou k dispozici ve všech provozovnách Čedoku i zpřístupněny na <https://www.cedok.cz/obchodni-podminky/>.

b) Právo na přístup k osobním údajům

Zákazník má právo na potvrzení, zda jeho osobní údaje jsou či nejsou zpracovávány a pokud ano, má právo na poskytnutí informace obsahující: (i) účel zpracování; (ii) kategorie dotčených osobních údajů, které jsou zpracovávány, (iii) příjemce nebo kategorie příjemců, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovanou dobu, po kterou budou osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existenci práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, zda dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování; (viii) informace a záruky v případě předávání osobních údajů do třetích zemí. Zákazník má právo na poskytnutí kopií zpracovávaných osobních údajů.

c) Právo na opravu osobních údajů, pokud zákazník popírá jejich správnost.

d) Právo na výmaz (právo být zapomenut)

V některých zákonem stanovených případech je Čedok povinen osobní údaje zákazníka na jeho pokyn vymazat. Každá takováto žádost však podléhá individuálnímu vyhodnocení, neboť Čedok má právní povinnost či oprávněný zájem si osobní údaje ponechat.

e) Právo na omezení zpracování

Zákazník má právo, aby Čedok omezil zpracovávání jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) Čedok již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody Čedoku převažují nad oprávněnými důvody zákazníka.

f) Právo na přenositelnost údajů

Zákazník má právo získat své osobní údaje, které Čedok zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud si zákazník bude přát a bude-li to technicky možné, předá osobní údaje zákazníka jinému správci Čedok.

g) Právo podat podnět či stížnost na Úřad pro ochranu osobních údajů

Zákazník má právo se kdykoliv obrátit s podnětem či stížností ve věci zpracování osobních údajů na dozorový orgán, a to na Úřad na ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, tel. č.: 234 665 111, internetová adresa <https://www.uoou.cz>.

odst. 2 těchto VSP nebo v souvislosti s takovou smlouvou, je právo ČR, kterým se řídí i tato smlouva.

2. V souladu s ust. § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, Čedok informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s Čedokem prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSC 120 00, internetová adresa <http://www.coi.cz>.

3. Tyto VSP nabývají účinnosti dnem 25. 5. 2018. Dnem nabytí účinnosti těchto VSP pozbývají účinnost VSP ze dne 1. 11. 2017. Těmito VSP se řídí práva a povinnosti vzniklé ode dne nabytí jejich účinnosti.

## Článek XII – ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze Smlouvy o zájezdu podle článku III odst. 1 nebo Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby podle článku III

V .....

dne: .....

Podpis oprávněného zástupce CK:

Podpis zákazníka: