

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE ČEDOK A.S.

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 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“):
 - jako pořádatel (§ 2523 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník dále jen OZ) nabízí a prodává **zájezdy** (§1b zákona č. 159/199 Sb. o některých podmínkách podnikání a výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu dále jen ZCR) na základě smlouvy o zájezdu. Při uzavření smlouvy o zájezdu či bezprostředně po jejím uzavření vydá Čedok zákazníkovi Potvrzení o zájezdu v textové podobě (§ 2525 a násl. OZ). Je-li smlouva vyhotovena v písemné formě, nahradí její stejnopis Potvrzení o zájezdu, a obsahuje všechny zákonom stanovené náležitosti pro Potvrzení o zájezdu.
 - nabízí a prodává pobyty, tj. ubytování, jehož součástí je příp. i stravování, nebo ubytování spolu s další jednou nebo více službami cestovního ruchu nepředstavující významnou ani podstatnou část pobytu (§ 1a ZCR), které nejsou zájezdem, ani spojeními cestovními službami (dále jen „**pobyty**“), a to na základě smlouvy o zajištění pobytu. Při uzavření smlouvy o zajištění pobytu či bezprostředně po jejím uzavření Čedok vydá zákazníkovi příslušný doklad o zakoupení pobytu v textové podobě (potvrzení o zajištění pobytu/voucher/poukaz apod. Je-li smlouva o zajištění pobytu vyhotovena v písemné formě, obsahuje všechny smluvními stranami dohodnuté podmínky a vzájemná práva a povinnosti.
 - zprostředkovává výběr alespoň dvou typů služeb cestovního ruchu pro účely téže cesty nebo pobytu, které nejsou zájezdem a na jejichž poskytnutí jsou uzavřeny samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli služeb cestovního ruchu, čímž dochází ke sjednání spojených cestovních služeb (§ 1c ZCR, dále jen „**spojené cestovní služby**“ nebo „**SCS**“). V těchto případech Čedok a.s. vydá zákazníkovi příslušné doklady o zakoupení každé jednotlivé služby v příslušné poskytovateli (voucher, dopravní cenu apod.).
 - zprostředkovává prodej některého z typů služeb cestovního ruchu (§ 1a ZCR), nebo soubor jednoho typu služeb s další jednou nebo více službami cestovního ruchu, které nepředstavují významnou část ceny dané kombinace a ani nejsou podstatnou částí takového souboru, a které nejsou zájezdem, ani pobytem a ani spojeními cestovními službami (dále jen „**jiná služba CR**“). V těchto případech Čedok a.s. vydá zákazníkovi příslušný doklad o zakoupení služby v příslušného poskytovatele služby (dopravní cenu, vstupenku, voucher apod.).
- Tyto Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Čedok a.s. (dále je „VSP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran ze:
 - smlouvy o zájezdu
 - smlouvy o zajištění pobytu
 - smlouvy o zprostředkování prodeje spojených cestovních služeb
 - smlouvy o zprostředkování prodeje jiné služby CR
- Čedok před uzavřením smlouvy o zájezdu, nebo před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením smlouvy na službu, která je součástí SCS, informuje zákazníka, k jaké smlouvě jeho komunikace s Čedokem směřuje, a předá mu příslušný formulář v souladu s vyhláškou č. 122/2018 Sb. o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb, který obsahuje informaci, zda se jedná o zájezd nebo SCS a informaci o právní ochraně zákazníka.
- Tyto Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Čedok a.s. (dále jen „VSP“) jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) nebo smlouvy o zajištění pobytu, nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří Čedok a.s.

ČÁST A – ZÁJEZD A POBYT

Článek I – VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU PŘEDMĚT A OBSAH SMLOUVY

- V případě zájezdu** vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a Čedokem uzavřením smlouvy o zájezdu. Obsah této smlouvy je dále určen též těmito VSP, které jsou i součástí katalogu a zveřejněny též na <https://www.cedok.cz/obchodni-podminky/>, popisem zájezdu v katalogu, případně v jiném nabídkovém materiálu včetně jejich online verzí na <https://www.cedok.cz/> odkazem na kód produktu uvedeném ve smlouvě o zájezdu (Potvrzení o zájezdu), dále i podmínkami poskytovatelů služeb, které vysvětlují a doplňují některé údaje k poskytovaným službám uvedenými v katalogu (Informace – obsah, rozsah a další podmínky poskytovatelů služeb), a na <https://www.cedok.cz/obchodni-podminky/> (Důležité informace a podmínky pro účast na zájezdu/pobytu), přepravními podmínkami příslušných dopravců zveřejněnými na <https://www.cedok.cz/obchodni-podminky/> příp. i speciálními podmínkami příloženými ke smlouvě o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) jako nedílná součást. V případě uzavření smlouvy o zájezdu Čedok odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu a je povinen poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Zákazník může vůči Čedoku uplatnit veškerá práva, pro něj vyplývající z právních předpisů Evropské unie a ZCR, týkajících se zájezdů. Zákazník má v tomto případě rovněž zajištěnou ochranu pro případ úpadku Čedoku, na základě Čedokem uzavřeného pojištění záruky pro případ úpadku.
- V případě pobytu** vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a Čedokem uzavřením smlouvy o zajištění pobytu. Obsah této smlouvy je dále určen též těmito VSP, které jsou součástí katalogu a zveřejněny též na <https://www.cedok.cz/obchodni-podminky/>, popisem pobytu v katalogu, příp. v jiném nabídkovém materiálu včetně jejich online verzí na <https://www.cedok.cz/> odkazem na kód produktu uvedeném ve smlouvě o zajištění pobytu, dále i podmínkami poskytovatelů služeb, které vysvětlují a doplňují některé údaje

k poskytovaným službám uvedenými v katalogu (Informace – obsah, rozsah a další podmínky poskytovatelů služeb), a na <https://www.cedok.cz/obchodni-podminky/> (Důležité informace a podmínky pro účast na zájezdu/pobytu) příp. i speciálními podmínkami příloženými ke smlouvě jako její nedílná součást.

V případě uzavření smlouvy o zajištění pobytu Čedok odpovídá za řádné poskytnutí služeb a zákazník může vůči Čedoku uplatnit veškerá práva, pro něj vyplývající ze smlouvy a OZ. Na zákazníka se v těchto případech však nebudou vztahovat práva přiznaná cestujícím vyplývající z právních předpisů Evropské unie a ZCR týkajících se zájezdů a spojených cestovních služeb.

- Ubytování, které je obsahem smlouvy o zájezdu pořádaném Čedokem nebo smlouvy o zajištění pobytu, je vždy v souladu s právními předpisy státu, ve kterém je poskytováno.
- Jsou-li ve smlouvě o zájezdu nebo ve smlouvě o zajištění pobytu sjednány podmínky odlišné od ustanovení VSP nebo jiných podmínek uvedených v odst. 1 a 2, mají odchýlná ujednání v takové smlouvě přednost před zněním VSP nebo jiných podmínek uvedených v odst. 1 a 2. Čedok si vyhrazuje právo měnit předt uzavřením smlouvy o zájezdu a smlouvy o zajištění pobytu podrobné vymezení zájezdu a pobytu.
- Délka zájezdu je vyjádřena 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. odbovení na letišti, nástup do autobusu při transferu na letišti, nástup do autobusu při autobusové dopravě, ubytování v případě zájezdu bez dopravy, atd.). Do celkového počtu dní trvání zájezdu jsou tedy zahrnuti 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 raních hodinách. Délka pobytu, v případě zajištění ubytování jako jedné služby cestovního ruchu, která není součástí zájezdu ani spojených cestovních služeb je vyjádřena počtem nocí.
- V případě, že ve smlouvě o zájezdu či smlouvě o zajištění pobytu je uvedeno, že se jedná o zájezd či pobyt „na vyžádání“, pak se smlouva v takovém případě sjednává s rozsvazovací podmínkou dle § 548 odst. 2 OZ. Rozsvazovací podmínka je splněna v případě, jestliže sjednaný zájezd či pobyt není k dispozici z důvodu vyčerpání či neexistence (i) ubytovacích kapacit, (ii) přepravních kapacit, (iii) jiné služby podstatné a významné pro realizaci zájezdu či pobytu. V případě naplnění rozsvazovací podmínky Čedok oznámí zákazníkovi zánik smluvního vztahu nejpozději do 7 dnů od uzavření smlouvy, pokud není ve smlouvě sjednána jiná lhůta a bez zbytečného odkladu vrátí zákazníkovi vše, co od něho obdržel. Zákazník v těchto případech nemá nárok na náhradu škody, majetkové i nemajetkové újmy či jakékoli další jiné plnění ze strany Čedoku.
- Není-li v popisu zájezdu/pobytu nebo ve smlouvě uvedeno jinak, nejsou zájezdy nebo pobyty vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.
- Není-li v popisu zájezdu/pobytu nebo ve smlouvě uvedeno jinak, jsou služby delegáty, resp. průvodce poskytovány v Českém nebo slovenském jazyce.
- Podpisem smlouvy o zájezdu/pobytu, resp. převzetím Potvrzení o zájezdu/zajištění pobytu a potvrzením závazné objednávky v online rezervačním systému (podle typu smlouvy a zemi čerpání služeb) zákazník osvědčuje, že před uzavřením smlouvy:
 - byl řádně informován o podmínkách, rozsahu a obsahu poskytovaných služeb a seznámil se se všemi charakteristickými a hlavními náležitostmi poskytovaných služeb,
 - mu byly poskytnuty na příslušném formuláři informace o zájezdu, že se na zákazníky vztahují veškerá práva EU týkající se zájezdů a odpovídající právní ochrana pro případ úpadku cestovní kanceláře,
 - se seznámil a převzal Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Čedok a.s.,
 - byl informován o zpracování osobních údajů a poučen o právech v souvislosti s ochranou osobních údajů zákazníků cestovní kanceláře Čedok a.s.,
 - mu byl předán doklad o pojištění cestovní kanceláře Čedok a.s. pro případ úpadku vystavený pojistitelem,
 - mu byly poskytnuty informace o pasových a vízových požadavcích pro cestu a přibližných lhůtách pro jejich vyřízení a dále i o tom, jaké zdravotní doklady jsou příp. na cestu a pobyt vyžadovány,
 - příp. převzal pojištění podmínky pro cestovní pojištění a pro krytí nákladů spojených se stornem zájezdu/pobytu.

Článek II – CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a cenu pobytu před nastoupením na pobyt. 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 jsou stanoveny, pokud nebude ve smlouvě uvedeno jinak, takto:
 - a) zájezdu a pobytu je zákazník povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši 50 % sjednané ceny,
 - b) doplatek ceny zájezdu nebo pobytu je zákazník povinen uhradit nejpozději 60 dnů před zahájením zájezdu nebo nástupu na pobyt;V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 60 dnů před zahájením zájezdu nebo nástupu na pobyt je zákazník (postupit) povinen uhradit 100 % sjednané ceny již při vzniku smluvního vztahu. Při porušení tohoto závazku má Čedok právo od smlouvy o zájezdu nebo od smlouvy o zajištění pobytu odstoupit.
- V případě úhrady ceny nebo části ceny zájezdu nebo pobytu formou poukázky (poukazu) Čedoku nebo jiné poukázky (poukazu) Čedokem přijímané zákazník (poukazník) i Čedok (poukazovaný) postupují v souladu s podmínkami pro jejich

uplatnění a přijímanými stanovenými poukazatelem (vydavatelem) takové poukázky (poukazu). Poukázky (poukazy) lze uplatnit pouze v provozovně Čedoku a v plně nominální hodnotě a nelze je směnít za peníze a to ani v případě odstoupení od smlouvy o zájezdu či smlouvy o zajištění pobytu kteroukoliv ze smluvních stran ani zrušení zájezdu či pobytu ze strany Čedoku.

Článek III – PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKÁZNÍKA

1. K základním právům zákazníka patří zejména:

- právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb ve smlouvě o zájezdu či smlouvě o zajištění pobytu,
- právo vyžadovat od Čedoku informace o všech skutečnostech, které jsou mu známy a které se dotýkají sjednaných a zaplacených služeb ve smlouvě o zájezdu či smlouvě o zajištění pobytu,
- právo být seznámen s případnými změnami sjednaných služeb,
- právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o zajištění pobytu, příp. dalších dokumentů před nepovolnými 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 a na <https://www.cedok.cz>, nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu, a pokud to vyžadují okolnosti, i na předání letenky, poukazu/voucheru k ubytování, dokladu nutného pro poskytnutí fakultativních výletů, pronájmu motorového vozidla apod. nebo jiného dokladu, jehož je pro uskutečnění zájezdu dle smlouvy o zájezdu třeba, zpravidla na emailovou adresu uvedenou ve smlouvě, a pokud není uvedena, dopisem zaslaným na adresu bydliště uvedeného ve smlouvě, 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. l) tohoto článku.

2. K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- poskytnout Čedoku součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivé a úplné uvádět Čedokem požadované údaje ve smlouvě vč. jakýchkoli 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 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,
- v případě, že stát, kam cestuje nezletilá osoba, vyžaduje písemné potvrzení a souhlas zákonných zástupců s vycestováním (informace lze zjistit na webových stránkách MZV ČR v rubrice věnované konkrétnímu státu), zajistit takový doklad zákonných zástupců nezletilého s úředně ověřeným podpisem,
- převzít od Čedoku doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu, pobytu 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, souhlas zákonných zástupců s vycestováním nezletilého pokud je vyžadováno apod.); příslušníci jiných států než států EHP jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si zajistit,
- 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 za všech okolností tak, aby předcházel vzniku škody na zdraví a majetku nebo jiné újmy své, ostatních zákazníků, poskytovatelům služeb nebo Čedoku a uhradit případnou škodu a újmu, kterou způsobí,
- zdržet se jednání, která by omezovala práva ostatních zákazníků, dodržovat pravidla slušného chování, hygieny,
- ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatnit bez zbytečného odkladu přímo u dopravce,
- zaplatit v případě opravy jména, příjmení, data narození a jiných osobních údajů nebo opravy kontaktních údajů (adresy, e-mailu, telefonu apod.) u zájezdu a pobytu v zahraničí (mimo Slovenska) poplatek ve výši 200,- Kč na osobu a u zájezdu a pobytu v tuzemsku a na Slovensko poplatek ve výši 100,- Kč na osobu.
- v případě, že zákazník (postupitel) využije svého práva na oznámení změny v osobě zákazníka zájezdu dle odst. 1 písm. f) tohoto článku, je povinen oznámení učinit v textové podobě 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 uzavřením Smlouvou o zájezdu a
 - splňuje podmínky pro účast na zájezdu.

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE ČEDOK A.S.

Oznámení je včasné, je-li Čedoku doručeno alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu.

V případě změny v osobě zákazníka 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 zákazníka, který uzavřel smlouvu ve prospěch třetích osob (§ 1767 OZ) dále patří zejména:

- a) odpovědnost jako spoludlužník za splnění závazků všech osob, v jejichž prospěch smlouvu uzavřel, vč. včasné úhrady ceny zájezdu nebo pobytu a předání všech potřebných informací včetně dokumentů v textové podobě, které obdržel, zejména pak tyto VSP, doklad o pojištění Čedoku pro případ úpadku apod.,
- b) seznámit osoby, v jejichž prospěch smlouvu s Čedokem uzavřel, s těmito VSP, jakož i s dalšími informacemi, které mu byly poskytnuty, nebo obdržel před uzavřením smlouvy, nebo na které je odkazováno v těchto VSP, nebo které od Čedoku obdržel v době platnosti smlouvy, zejména je pak informovat o podmínkách, rozsahu, obsahu a kvalitě služeb, o všech charakteristických a hlavních náležitostech služeb, právech a povinnostech zákazníků Čedoku, o pasových a vízových požadavcích pro cestu a pobyt, o tom jaké zdravotní doklady jsou na cestu a pobyt vyžadovány, o zpracování osobních údajů zákazníků Čedoku a jejich právech v souvislosti s ochranou osobních údajů zákazníků Čedoku, o pojistných podmínkách na cestu a pobyt, apod.,
- c) v případech, kdy předmětem smluvního vztahu je zájezd, seznámit a předat všem účastníkům zájezdu doklad pojišťovny o pojištění záruky pro případ úpadku Čedoku,
- d) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník.

Článek IV – POVINNOSTI A PRÁVA ČEDOKU

1. K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku III se vztahují odpovídající povinnosti a práva Čedoku.
2. Čedok odpovídá za řádné poskytnutí všech ve smlouvě o zájezdu nebo smlouvě o zajištění pobytu sjednaných služeb cestovního ruchu a v případě zájezdu má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.
3. Čedok je povinen pravidelně a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou Čedoku známy.

Článek V – ZRUŠENÍ A ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB

1. Zrušení dohodnutých služeb

- a) Čedok je oprávněn zrušit zájezd před jeho zahájením, pokud počet osob přihlášených na zájezd je nižší než 35 účastníků, pokud není v popisu zájezdu, resp. ve smlouvě o zájezdu uvedeno jinak, a zrušení zájezdu oznámí zákazníkovi ve lhůtě:
 - 20 dní před zahájením zájezdu v případě, že jeho délka činí více než šest dní,
 - 7 dní před zahájením zájezdu, v případě, že jeho délka činí dva až šest dní,
 - 48 hodin před zahájením zájezdu v případě, že jeho délka činí méně než dva dny.

- b) Čedok je oprávněn zrušit zájezd před jeho zahájením, nebo pobyt před jeho nástupem, jestliže mu k plnění závazku dle smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o zajištění pobytu brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu nebo pobytu oznámí zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu nebo nástupu na pobyt.

2. Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu a nástupu na pobyt

- a) Čedok si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích vyplývajících ze smlouvy o zájezdu. Údaje o změně je Čedok povinen oznámit zákazníkovi v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu.
- b) Nutí-li vnější okolnosti Čedok před zahájením zájezdu změnit některou z hlavních náležitostí smlouvy o zájezdu (§ 2527 OZ), nebo nemůže-li splnit vlastní požadavky zákazníka, které Čedok dle smlouvy o zájezdu přijal, nebo navrhne-li zvýšení ceny zájezdu o více než osm (8) procent, může zákazník návrh na změnu smlouvy o zájezdu přijmout nebo může od smlouvy odstoupit, aniž by musel hradit odstupné. Spolu s návrhem na změnu závazků vyplývajících ze smlouvy o zájezdu oznámí Čedok zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu v textové podobě (i) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu; (ii) lhůtu, v níž může zákazník od smlouvy odstoupit, která nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu; (iii) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy; (iv) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Pokud zákazník ve lhůtě stanovené Čedokem od smlouvy o zájezdu dle tohoto ustanovení neodstoupí, platí, že zákazník se změnou závazků souhlasí. V případě, že v důsledku změny smlouvy o zájezdu dle tohoto ustanovení dojde ke snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.
- c) Je-li Čedok nucen z objektivních důvodů před nástupem na pobyt změnit podmínky smlouvy o zajištění pobytu ustanovení odst. 2 tohoto článku obdobně.

3. Změny smluvních podmínek ze strany zákazníka

- a) V případě, že zákazník uplatní své právo na změnu v osobě účastníka zájezdu (postoupí smlouvu o zájezdu) dle článku III odst. 1 písm. f) postupem dle článku III odst. 2 písm. k) této části VSP, Čedok provede změnu smlouvy o zájezdu. Zákazník (postupitel) a nový zákazník (postupník) jsou pak zavázáni společně a nerozdílně

k zaplacení ceny zájezdu a k úhradě nákladů, které Čedoku v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

- b) Ostatní změny smluvních podmínek (jako např. změna termínu zájezdu/pobytu, zkrácení či prodloužení zájezdu/pobytu, změna hotelu apod.) jsou posuzovány jako odstoupení od smlouvy a uzavření nové smlouvy, tzn., že Čedoku vzniká právo na odstupné a zákazník je povinen zaplatit odstupné dle článku VI těchto VSP.

- c) V případě storna (odstoupení od smlouvy) jedné osoby ve dvoulužkovém pokoji, je zbývající osoba povinna uhradit příplatek za jednolůžkový pokoj (neobsazené lůžko). V případě storna (odstoupení od smlouvy) jedné osoby na pevném lůžku ve dvoulužkovém pokoji s přistýlkou, je cestující osoba původně ubytovaná na přistýlce povinna uhradit rozdíl v ceně mezi pevným lůžkem a přistýlkou.

Článek VI – ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A ODSTUPNÉ (STORNOPLATKY)

1. Čedok je oprávněn před zahájením zájezdu nebo nástupu na pobyt od smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o zajištění pobytu odstoupit z důvodu
 - a) zrušení zájezdu nebo zrušení pobytu dle článku V, odst. 1 VSP, nebo
 - b) porušení-li zákazník svou povinnost vyplývající ze smlouvy. 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 nástupu na pobyt
 - a) bez uvedení důvodu,
 - b) nesouhlasí-li se změnou závazků vyplývajících ze smlouvy dle článku V, odst. 2 VSP,
 - c) z důvodů porušení povinností Čedoku, vyplývajících ze smlouvy,
 - d) v případě smlouvy o zájezdu dále také, jestliže 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.

Oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník doručí Čedoku, popřípadě prodejci, u kterého zájezd nebo pobyt zakoupil. V oznámení zákazník musí uvést jméno, příjmení, adresu, číslo smlouvy. Odstoupení od smlouvy může zákazník rovněž sepsat v prodejním místě, kde zájezd nebo pobyt zakoupil. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

3. Dojde-li k odstoupení od smlouvy dle ustanovení odst. 1 písm. a) a odst. 2 písm. b), c) nebo d) tohoto článku VSP je Čedok povinen bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V případech uvedených v odst. 1 písm. a) a odst. 2 písm. d) tohoto článku VSP nevzniká Čedoku vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.
4. V případě odstoupení zákazníka od smlouvy dle ustanovení odst. 2 písm. a) tohoto článku VSP 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 5, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.
5. Výše odstupného při odstoupení od smlouvy před nástupem na zájezd nebo nástupu na pobyt je stanovena na osobu vč. dětí. U dětí, které se účastní zájezdu nebo pobytu dle smlouvy zcela zdarma, odstupné není Čedokem uplatňováno.

5.1. Odstupné u zahraničních zájezdů, pobytů a u lodních zájezdů je stanoveno ve výši skutečně vzniklých nákladů spojených se zrušením zájezdu nebo pobytu, nejméně však:

- a) 60. den před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt 1.500,- Kč na osobu,
- b) 59. až 29. den před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt 30 % sjednané ceny,
- c) 28. až 15. den před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt 50 % sjednané ceny,
- d) 14. až 6. den před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt 80 % sjednané ceny,
- e) 5 a méně dní před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt 100 % sjednané ceny.

5.2. Odstupné u zájezdů a pobytů v tuzemsku a na Slovensku, je stanoveno ve výši skutečně vzniklých nákladů spojených se zrušením zájezdu nebo pobytu, nejméně však:

- a) 30. den před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt 200,- Kč za osobu,
- b) 29. až 20. den před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt 10 % sjednané ceny,
- c) 19. až 15. den před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt 30 % sjednané ceny,
- d) 14. až 7. den před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt 70 % sjednané ceny,
- e) 6. až 4. den před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt 80 % sjednané ceny,
- f) 3 a méně dní před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt 100 % sjednané ceny.

5.3. Stornoplatky za fakultativní služby

V případě, že zákazník stornuje pouze některou z fakultativních služeb, činí stornoplatek 100% ceny objednané fakultativní služby, pokud nebude dohodnuto jinak.

6. Sjednanou cenou se pro účely výpočtu odstupného rozumí celková cena zájezdu/pobytu včetně ceny všech zákazníkům zakoupených fakultativních služeb.
7. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady Čedoku a smluvně sjednané nebo právním předpisem stano-

vené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

8. Nenastoupí-li zákazník na zájezd/pobyt bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo nemůže-li pokračovat v zájezdu, či čerpaní jednotlivých služeb cestovního ruchu z důvodu, že nesplní některou z povinností dle čl. III odst. 2 písm. f) a g) VSP, hradí 100 % sjednané ceny.
9. Čedok má právo započíst na úhradu odstupného uhrazené zálohy nebo zaplacenou cenu. V případě, že odstupné je vyšší než zaplacená záloha, je zákazník povinen rozdíil uhradit nejpozději do 10 dnů od vyúčtování.
10. V případě odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka platí pro výpočet odstupného den, kdy nastaly účinky odstoupení. V případě odstoupení od smlouvy ze strany Čedoku je rozhodným dnem pro výpočet odstupného den zrušení zájezdu v rezervčním systému Čedoku.
11. V případech, kdy cenu, příp. část ceny zájezdu/pobytu 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 VII – PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ A ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU

1. Zákazník je za všech okolností povinen se počínat tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, Čedoku a jeho obchodních partnerů.
2. Čedok odpovídá za řádné poskytnutí služeb zahrnutých do zájezdu/pobytu a v případě zájezdu má Čedok povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v případě nesnází.
3. Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných Čedokem dle smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o zajištění pobytu musí být učiněno vážně, určité a srozumitelně.
4. Zájezd/pobyt má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutá do zájezdu/pobytu poskytovaná v souladu se smlouvou o zájezdu nebo smlouvou o zajištění pobytu.
5. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve smlouvě o zájezdu nebo smlouvě o zajištění pobytu s Čedokem, vzniká zákazníkovi právo z vadného plnění smlouvy (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 dále i u třetí osoby, která uzavření smlouvy o zájezdu zprostředkovala, a rovněž i na <https://www.cedok.cz/obchodni-podminky/>.
6. Práva z odpovědnosti za vady služeb, jež byly sjednány ve smlouvě o zájezdu nebo smlouvě o zajištění pobytu, 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 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.
7. Má-li zájezd/pobyt vadu, je zákazník povinen ji vytknout Čedoku včas bez zbytečného odkladu poté, co se o výskytu takové vady dozví, nejlépe přímo v místě poskytovaných služeb u průvodce Čedoku nebo jiného Čedokem pověřeného zástupce, aby mohla být sjednána okamžitá 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.
8. 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 dodavateli /poskytovateli služeb v tuzemsku či v zahraničí.
9. Má-li zájezd/pobyt vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčení lhůtu pro právo zákazníka na slevu v důsledku vady zájezdu je dva roky.
10. V případě vady zájezdu má zákazník právo určit přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže Čedok odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy.
11. Čedok odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady zájezdu vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu. Neodstraní-li Čedok vadu zájezdu ve lhůtě dle odst. 10 tohoto článku VSP, má zákazník právo odstranit vadu zájezdu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu zájezdu, může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného.
12. Vyskytnou-li se po odjezdu zájezdu podstatné vady zájezdu, nabídně Čedok 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 je stanoveno smlouvou o zájezdu, poskytne Čedok 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.
13. 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.

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE ČEDOK A.S.

14. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradi Čedok škodu jen do výše tohoto omezení. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na náhradu škody vzniklé v důsledku porušení povinností Čedokem ze smlouvy o zájezdu je dva roky. Čedok neodpovídá za škodu způsobenou zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb v rámci zájezdu, nebo mimořádnou nepředvídatelnou nebo neodvratitelnou okolností vzniklou nezávisle na vůli Čedoku.

ČÁST B - ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PRODEJE SPOJENÝCH CESTOVNÍCH SLUŽEB

1. Tyto VSP se přiměřeně použijí, pokud není stanoveno jinak, i na zprostředkování spojených cestovních služeb.
2. V případě zprostředkování spojené cestovní služby vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a Čedokem uzavřením smlouvy o zprostředkování spojených cestovních služeb, tj. smlouvy vedoucí k zakoupení alespoň dvou různých typů služeb cestovního ruchu pro účely téže cesty nebo pobytu, které nejsou zájezdem a na jejichž poskytnutí jsou zákazníkům uzavřeny samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli služeb, jestliže zákazník
 - a) při jedné návštěvě nebo kontaktu s prodejním místem Čedoku (při fyzické přítomnosti smluvních stran nebo online) si prostřednictvím prodejního místa Čedoku provede samostatný výběr a samostatnou platbu každé jednotlivé služby cestovního ruchu, nebo
 - b) prostřednictvím Čedoku uzavře smlouvu o poskytnutí služby cestovního ruchu a do 24 hodin po obdržení potvrzení o zakoupení první služby, uzavře na základě cílené činnosti Čedoku a prostřednictvím Čedoku smlouvu o poskytnutí alespoň jedné další služby cestovního ruchu od jiného poskytovatele služeb.
3. V těchto případech se na zákazníka nebudou vztahovat práva přiznaná zákazníkům, kteří sjednali zájezd dle platných předpisů Evropské unie a ZCR. Čedok proto neponese odpovědnost za řádné poskytnutí jednotlivých služeb, tj. za vady zprostředkovaných služeb ani za vzniklé škody. Čedok proto není povinen přijímat a vyřizovat reklamace vad zprostředkovaných služeb zahrnutých ve SCS a v případě problémů se zákazníkem musí obrátit na příslušného poskytovatele služby. Práva a povinnosti zákazníka z jednotlivých zprostředkovaných smluv upravují smlouvy s jednotlivými poskytovateli a jejich obchodní podmínky.
4. Pro případ zprostředkování spojené cestovní služby má Čedok, jak vyžaduje právo Evropské unie zajištění ochrany za účelem vrácení ceny, kterou zákazník zaplatil přímo Čedoku za služby, které nebyly poskytnuty z důvodu jeho úpadku. Tímto však nevyplyvá právo na vrácení ceny za službu poskytovanou jiným poskytovatelem v případě jeho úpadku. Čedok nemá zajištěnou ochranu za účelem vrácení ceny, kterou zákazník zaplatil za služby, které nebyly poskytnuty z důvodu jeho úpadku, pokud byla platba zákazníkem poukázána přímo na účet poskytovatele služby a Čedok je nepřijal.
5. Před uzavřením smlouvy o zprostředkování spojených cestovních služeb Čedok (i) zákazníka informuje o podmínkách, obsahu, rozsahu a ceně služeb cestovního ruchu zahrnutých v SCS, (ii) informuje zákazníka, resp. předá zákazníkovi informace na příslušném formuláři k SCS dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy a zájezdu a spojených cestovních služeb a (iii) na vyžádání předá zákazníkovi i doklad o pojištění záruky pro případ jeho úpadku.
6. Není-li dohodnuto jinak, je smlouva o zprostředkování SCS sjednána bezplatně a platby, které Čedok od zákazníka obdrží, jsou platbami přijatými ve prospěch poskytovatelů jednotlivých služeb.

ČÁST C - ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PRODEJE JINÝCH SLUŽEB

1. Tyto VSP se přiměřeně použijí, pokud není stanoveno jinak, i na zprostředkování prodeje jiných služeb cestovního ruchu.
2. V případě zprostředkování jiných služeb CR vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a Čedokem uzavřením smlouvy o zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu, tj. smlouvy vedoucí ke sjednání smlouvy o nákupu jednotlivých služeb CR zákazníkem přímo s poskytovatelem takové služby nebo prostřednictvím dalších zprostředkovatelů takových služeb cestovního ruchu (např. Amadeus apod.), které nejsou zájezdem ani SCS.
3. V těchto případech se na zákazníka nebudou vztahovat práva přiznaná zákazníkům, kteří sjednali zájezd nebo smlouvu o zprostředkování SCS dle platných předpisů Evropské unie a ZCR. Čedok proto neponese odpovědnost za řádné poskytnutí jednotlivých služeb, tj. za vady zprostředkovaných služeb ani za vzniklé škody. Čedok proto není povinen přijímat a vyřizovat reklamace vad takto zprostředkovaných služeb a v případě problémů se zákazníkem musí obrátit na příslušného poskytovatele služby. Práva a povinnosti zákazníka z jednotlivých zprostředkovaných smluv upravují smlouvy s jednotlivými poskytovateli a jejich obchodní podmínky.
4. Zprostředkování jiných služeb CR je Čedokem zpravidla zpoplatněno, o výši poplatku je zákazník informován před uzavřením smlouvy o zprostředkování jiných služeb CR. Platby, které Čedok od zákazníka obdrží, jsou platbami přijatými ve prospěch poskytovatelů jednotlivých služeb.

ČÁST D - OSTATNÍ, SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ Článek I - OCHRANA ZÁKÁZNÍKA PRO PŘÍPAD ÚPADKU ČEDOKU A POJIŠTĚNÍ

1. Čedok, jako pořadatel zájezdů, má sjednáno pojištění záruky pro případ úpadku dle ZCR, na základě kterého vzniká zákazníkovi, s nímž Čedok uzavřel smlouvu o zájezdu, právo na plnění v případě pojistné události, kdy budou zákazníkovi

vráceny uskutečněné platby za služby, které nebyly poskytnuty z důvodu úpadku, a kdy bude zákazníkovi zajištěna repatriace, pokud je součástí zájezdu doprava.

2. Čedok, jako zprostředkující spojení cestovní služby, má sjednáno pojištění záruky pro případ úpadku dle ZCR, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případě pojistné události, kdy budou zákazníkovi vráceny veškeré platby, které od zákazníka Čedok obdržel.
3. Součástí zájezdů/pobytů, spojených cestovních služeb a jiných 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.
4. 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 II - ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKÁZNÍKŮ (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), email, telefonní číslo; (iii) fakturačních údajů, tj. zpravidla bankovní spojení, údaje o platbách.
3. Správce 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. Zpracování osobních údajů je prováděno jak manuálně, tak automatizovaně v elektronické formě v informačních systémech Čedoku, jako jsou IT aplikace, software apod. Osobní údaje jsou zpracovávány vybranými zaměstnanci Čedoku a smluvně pověřenými zpravovateli.
5. Pro účely zpracování má k osobním údajům zákazníka přístup Čedok jako správce, jeho zaměstnanci a dále také Čedokem smluvně pověřený zpravovatel, 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 zpracovávají 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 zpravovatelů 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, email a telefonní číslo tak Čedok zpracovává zejména:
 - a) za účelem rozvoje a zkvalitňování poskytovatelů služeb, vytváření nezávislé recenze služeb získávanými informací o hodnocení poskytnutých služeb a spokojenosti zákazníků;
 - b) za účelem přímého marketingu, zejména pro zasílání obchodních sdělení formou emailových 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 adresu sídla společnosti Čedok a.s., nebo emailem na adresu info@cedok.cz nebo při zasílání 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 dle obecně závaznými právními předpisy upravující zejména reklamaci lhůty, promlčecí lhůty k uplatnění nároků smluvních stran, lhůty pro archivaci dokumentů apod.

10. Ustanovení o zpracování 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 zpracování osobních údajů může subjekt nositel osobních údajů uplatnit následující práva:
 - a) Právo na informace o zpracování osobních údajů Informace o zpracování osobních údajů poskytuje Čedok svým zákazníkům v těchto VSP, příp. ve Speciálních smluvních podmínkách, pokud jsou součástí smlouvy, a dále pak v Informacích o zpracování osobních údajů a poučení o právech v souvislosti s ochranou osobních údajů zákazníků cestovní kanceláře Čedok a.s., které jsou k dispozici ve všech provozovněch Čedoku i zpřístupněny na <https://www.cedok.cz/ochrana-osobnich-udaju/>.
 - 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 zpracováváných osobních údajů.
 - c) Právo na opravu osobních údajů, pokud zákazník popírá jejich správnost.
 - d) Právo na výmaz (právo být zapomenut) V některých zákonech 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 zpracování 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 vznést 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>.

Článek III - ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze smlouvy uzavřené s Čedokem 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, PSČ 120 00, internetová adresa <http://www.col.cz>.
3. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporu online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.
4. Tyto VSP nabývají účinnosti dnem 2. 9. 2019. Dnem nabytí účinnosti těchto VSP pozbyvají účinnost VSP ze dne 1. 7. 2018. Těmito VSP se řídí práva a povinnosti vzniklé ode dne nabytí jejich účinnosti.