

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře
Irena Hendrychová CK PALOMINO, se sídlem V Rohu 725/12, 142 00 Praha 4
IČ 453 02 804 (dále jen „CK“)

1. Smluvní vztah

- a) Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká uzavřením Smlouvy o zájezdu/Potvrzení o zájezdu (dále též „Smlouva“, resp. „SZ“). Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká na základě řádně vyplněné a podepsané Smlouvy a uhrazením zálohové platby nejpozději do 15 dnů od data uvedeného na smlouvě. Ve Smlouvě se CK zavazuje obstarat pro zákazníka za sjednaných podmínek zájezd a zákazník se zavazuje zaplatit CK předem sjednanou celkovou cenu. Ve Smlouvě jsou uvedeny údaje, nezbytné pro její plnění. CK vydá zákazníkovi při uzavření SZ či bezprostředně po jejím uzavření doklad o Smlouvě/potvrzení o zájezdu) v textové podobě. Je-li SZ vyhotovena v písemné formě, nahradí její stejnopis potvrzení o zájezdu obsahující všechny náležitosti. Je-li SZ uzavřena za přítomnosti obou smluvních stran, bude zákazníkovi předáno její vyhotovení na listině. U SZ uzavřených mimo obchodní prostory musí být SZ/Potvrzení o zájezdu poskytnuto na listině; na jiném trvalém nosiči pouze pokud s tím zákazník souhlasí.
- b) Objednatel zájezdu a účastník zájezdu jsou zákazníci, přičemž objednatel může, ale nemusí být osoba účastnící se zájezdu. V tom případě se jedná o Smlouvu uzavřenou ve prospěch třetí osoby ve smyslu § 1767 z.č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“).
- c) CK sdělí zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem před tím, než učiní závaznou objednávku nebo před uzavřením smlouvy předsmluvní informace na formuláři a další v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění (dále jen „zákon o cestovním ruchu“).
- d) Předsmluvní informace o zájezdu obsahují způsob právní ochrany zákazníka, informace o základních právech dle zákona o cestovním ruchu a dle OZ a další informace o zájezdu. Předmět smlouvy o zájezdu a smluvní podmínky jsou určeny Smlouvou a podrobněji specifikované v jejích nedílných součástech, tj. v katalogu CK na uvedenou příslušnou sezónu, platném aktuálním ceníku CK, Všeobecných smluvních podmínkách účasti na zájezdech CK a Důležitých informacích při výběru zájezdu, které obdrží zákazník současně s podepsanou smlouvou o zájezdu. Úplný a podrobný popis ubytovacích kapacit a platný ceník včetně všech specifikací služeb a aktuálních doplňků je každému klientovi k dispozici na www.palomino.cz.

2. Cena zájezdů

- a) Cena zájezdů je cenou sjednanou dohodou mezi zákazníkem a CK.
- b) Zároveň s uzavřením Smlouvy musí být uhrazena záloha ve výši 50% z předpokládané ceny. Doplátek do plné výše uhradí zákazník nejpozději do 30 dní před odjezdem u autobusových zájezdů a do 60 dní před odjezdem u leteckých zájezdů (pokud není uvedeno jinak). Pokud zákazník neuhradí celkovou cenu zájezdu v uvedené výši a termínech dle Smlouvy, považuje se to za porušení povinnosti zákazníka (§ 2536 OZ); zákazník pak nemá právo na poskytnutí služeb CK. Celková cena zájezdu je stanovena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů. Pokud by nebylo možno daně, poplatky a jiná obdobná peněžítá plnění a další náklady přiměřeně vyčíslit před uzavřením SZ, sdělí CK zákazníkovi druh dalších nákladů, jež mu mohou ještě vzniknout.
- c) Po zaplacení ceny zájezdu předá CK zákazníkovi voucher (ubytovací poukaz) a to nejpozději 7 (sedm) dní před odjezdem zájezdu. Pokud si zákazník koupí zájezd u smluvního partnera CK, dostane pouze pokyny k odjezdu. Ostatní odbavení obdrží u autobusu. Zákazníci s vlastní dopravou dostanou odbavení týden před nástupem poštou, a je-li se zákazníkem dohodnuto, elektronickou poštou.

3. Práva a povinnosti zákazníka

- a) Zákazník potvrzuje, že souhlasí s rozsahem a obsahem služeb uvedených ve Smlouvě či specifikovaných v katalogu, který mu byl předán.

- b) Zákazník potvrzuje podpisem Smlouvy, že byl seznámen a souhlasí, že první a poslední den zájezdu je určen pro leteckou přepravu. Zákazník potvrzuje podpisem Smlouvy, že podmínky letecké přepravy se řídí předpisy a mezinárodními úmluvami.
- c) Zákazník potvrzuje, že před uzavřením SZ převzal předmluvní informace s příslušným formulářem dle vyhlášky č.122/2018 Sb., o vzorech pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb a další informace dle zákona o cestovním ruchu, dále SZ/Potvrzení o zájezdu a všechny její nedílné součásti, jakož i doklad o pojištění CK proti úpadku.
- d) Zákazník dále potvrzuje, že byl poučen o pasových a vízových požadavcích pro cestu, o lhůtách pro jejich vyřízení a o požadovaných zdravotních dokladech, a také se seznámil se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti CK.
- e) K základním právům zákazníka patří:
- právo na řádné poskytnutí sjednaných služeb/zájezdu. Pokud bez zavinění CK zákazník dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu;
 - právo na informace dle § 2524 a dle § 2529 OZ;
 - právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, nebo nebyly zákazníkovi sděleny jinak;
 - právo před zahájením čerpání služeb odstoupit od Smlouvy za podmínek uvedených ve Smlouvě;
 - právo na reklamaci;
 - právo na ochranu osobních údajů, které uvádí ve Smlouvě a v dalších dokumentech;
 - právo obdržet spolu se Smlouvou doklad o povinném pojištění CK pro případ jejího úpadku dle zákona o cestovním ruchu;
 - právo na postoupení Smlouvy za podmínek uvedených v § 2532 OZ v případě, že třetí osoba splňuje podmínky účasti na zájezdu.
- f) K základním povinnostem zákazníka patří:
- uhradit celkovou cenu zájezdu v termínech a ve výši uvedené ve Smlouvě;
 - poskytnout CK součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb;
 - zajistit u osob mladších 18 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu (za nezletilé účastníky zájezdu do 18 let nese zodpovědnost jejich zákonný zástupce), obdobně zajistit doprovod, dohled a potřebnou zdravotní péči u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje;
 - v případě, že spolu s ním cestuje osoba mladší 18 let, jejímž zákonným zástupcem není účastník zájezdu, zajistit plnou moc pro vycestování této osoby mladší 18 let podepsanou zákonnými zástupci této osoby mladší 18 let, a to v rozsahu, který požaduje daná země, do níž je zájezd uskutečněn či země tranzitní;
 - převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo odletu/odjezdu se všemi požadovanými, platnými, doklady;
 - mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit, a to platný cestovní doklad (cestovní doklad si zajišťuje účastník zájezdu sám na vlastní náklady), víza, zdravotní pojištění (účastníku zájezdu se doporučuje sjednat na své vlastní náklady zdravotní cestovní pojištění) apod. Příslušníci jiného státu než ČR obdrží informaci o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a CK jim k tomu poskytne potřebnou součinnost; potřebná víza si zajistí každý na své náklady. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením těchto podmínek, nese účastník zájezdu;
 - dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje, dodržovat legislativu země pobytu a respektovat odlišnosti obyvatelstva a jiné kulturní zvyklosti. Účastník zájezdu je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu zájezdu. Za následky a škodu, které by účastník zájezdu způsobil, a za veškeré náklady a důsledky takto vzniklé nese účastník zájezdu ke své tíži; neboť se nejedná o plnění předmětu smlouvy ze strany CK.
 - povinnost chránit cestovní doklad před ztrátou, odcizením, poškozením nebo zneužitím. V případě ztráty, odcizení, zničení cestovního dokladu v zahraničí je účastník zájezdu povinen ohlásit neprodleně ztrátu, odcizení, zničení cestovního dokladu nejbližšímu útvaru policie a nejbližšímu zastupitelskému úřadu a nést veškeré náklady z toho vyplývající ke své tíži. Účastník zájezdu bere na vědomí, že za ztrátu, odcizení, zničení cestovního dokladu účastníka zájezdu a za důsledky tímto způsobené zodpovídá účastník zájezdu sám.
 - zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu;

- uhradit škodu, kterou způsobil např. v dopravním prostředku nebo ubytovacím či jiném zařízení, kde čerpal služby, zajištěné dle Smlouvy.
- provést oznámení, v případě škody vzniklé při mezinárodní letecké přepravě, o této škodě ještě na letišti u leteckého dopravce či jeho zástupce neprodleně po objevení škody, tj. poškození či ztrátě zavazadla, sepsat PIR (protokol o ztrátě), a ten následně, nejpozději však do sedmi kalendářních dní předat/zaslat dopravci (uvedenému na letence), zajišťujícímu leteckou přepravu, spolu s letenkou a zavazadlovým lístkem;
- bere výslovně na vědomí vznik event. zpoždění či změny v dopravě, letových řádech a možnost jeho vzniku vinou nepříznivých podmínek (povětrnostních, technických, přetížené letecké cesty apod.). Účastník zájezdu bere v úvahu možnost i výrazného zpoždění při plánování přípojů a dalších svých aktivit.

4. Práva a povinnosti CK

- CK si vyhrazuje změnit závazek ze smlouvy, jde-li o nepodstatnou změnu a oznámí-li zákazníkovi v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem údaje o takové změně. Nutí-li CK vnější okolnosti podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od SZ, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení činí 7 (sedm) dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to:
 - dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu;
 - lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od SZ;
 - důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od SZ,
 - údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.
- Neodstoupí-li zákazník od SZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu (celková cena zájezdu, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu, lhůta, během níž může pořadatel odstoupit od SZ, výše odstupného) mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka. Jestliže v důsledku změny závazku ze SZ dojde k snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.
- Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinnosti CK stanovené Smlouvou nebo OZ nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy podle předchozího odstavce, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy o zájezdu, aniž by byl zákazník povinen platit CK odstupné. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno. Odstoupil-li zákazník od Smlouvy dle předchozího odstavce nebo odstoupila-li CK od Smlouvy z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní Smlouvě, může-li CK takový zájezd nabídnout.
- CK může odstoupit od Smlouvy v případě porušení povinností zákazníka plynoucích s uzavřením SZ.
- CK je oprávněna zrušit zájezd před zahájením jeho čerpání, jestliže z objektivních důvodů nemůže dodržet podmínky SZ, zejména v důsledku neodvratitelné události, jimž nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které na ní lze rozumně požadovat. Jestliže CK zájezd z výše uvedených důvodů zruší, může zákazníkovi nabídnout zájezd jiný. Pokud nedojde k uzavření nové smlouvy je CK povinna do 5 (pěti) dnů vrátit zákazníkovi veškeré platby. Pokud dojde k uzavření smlouvy nové, použije CK platby k nové smlouvě a pokud je cena nového zájezdu nižší vrátí do 5 (pěti) dnů rozdíl zákazníkovi.
- CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo na odstoupení od SZ.
- CK může odstoupit od smlouvy, pokud:
 - počet osob přihlášených na zájezd je nižší, než nejnižší počet určený v SZ nebude dosažený minimální počet účastníků zájezdu – 45 účastníků při autobusových zájezdech a 35 při leteckých zájezdech, pokud není v katalogu nebo ceníku stanovený jiný minimální počet účastníků a CK oznámila zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě určené ve smlouvě, která nesmí být kratší než:

- 20 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než (šest) dní,
 - 7 (sedm) dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících 2 (dva) až 6 (šest) dní,
 - 48 čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než 2 (dva) dny, nebo
 - jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámil zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu,
- CK v těchto případech vrátí zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd, nevzniká jí však vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

5. Stornovací podmínky a stornopoplatky

- a) Zákazník má právo od SZ s CK kdykoli písemně (doporučený dopis, potvrzený fax, nebo písemný záznam mezi zákazníkem a CK podepsáno osobou, která podepsala Smlouvu) odstoupit před zahájením zájezdu bez udání důvodu. Smluvní vztah je zrušen a účast je stornována ke dni doručení písemného oznámení. Zákazník tímto bere na vědomí, že CK vzniká škoda sestávající z náhrady za nevyužití sjednaných služeb smluvních partnerů CK a přiměřeného zisku. Jako náhrada újmy způsobené tímto jednáním zákazníka je proto sjednáno smluvní odstupné, které se zákazník v případě odstoupení zavazuje uhradit. Pro stanovení odstupného je rozhodující datum doručení odstoupení do CK.
- b) CK může odstoupit, pokud zákazník poruší svou povinnost. Při odstoupení od smlouvy o zájezdu v těchto případech je zákazník povinen zaplatit CK odstupné v následující výši:
 - od zakoupení zájezdu do 70 dnů před odjezdem za každou stornovanou osobu včetně dětí 1.000,- Kč manipulační poplatek, na který se nevztahuje pojištění související se zrušením cesty (storno)
 - od 71 dnů před odjezdem 5% z ceny zájezdu
 - od 69 dnů – 55 dnů před odjezdem 15% z ceny zájezdu
 - od 54 dnů – 40 dnů před odjezdem 35% z ceny zájezdu
 - od 39 dnů – 20 dnů před odjezdem 75% z ceny zájezdu
 - od 19 dnů do dne odjezdu včetně 100%
- c) Výše stornopoplatku se vypočítává z dohodnuté celkové ceny bez komplexního cestovního pojištění (pokud bylo uzavřeno). Úhrada za komplexní cestovní pojištění je nevratná, od smlouvy o cestovním pojištění nelze tímto způsobem odstoupit, zákazník zůstává pojištěný mimo jiné i z důvodu případného nárokování storno poplatku u pojišťovny. Odstupné je splatné ihned. CK má právo odečíst (započítat) odstupné na složenou zálohu nebo zaplacenou cenu. CK vrátí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů po ukončení závazku veškeré platby uhrazené zákazníkem, snížené o odstupné za předčasné ukončení závazku ze smlouvy.
- d) Pokud je zákazník z vlastní viny vyloučen z účasti na zájezdu pro porušení právních předpisů, nemá nárok na vrácení zaplacené ceny objednaných služeb. Stejně tak nemá zákazník nárok na vrácení zaplacené ceny objednaných služeb v případě, když z jakýchkoliv příčin na zájezd nenastoupí.
- e) Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu bez odstupného v případě, že 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.
- f) Likvidace a plnění ze strany pojišťovny probíhá až po ukončení zájezdu.

6. Pojištění

Všechny zájezdy pořádané CK jsou pojištěny dle zákona o cestovním ruchu.

7. Postoupení Smlouvy

Před zahájením zájezdu může zákazník, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, Smlouvu postoupit. Zákazník písemně oznámí CK, že se zájezdu místo něj zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se Smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů vzniklých v souvislosti se změnou zákazníka (§ 2532 NOZ). Zákazník tak může učinit jen ve stanovené lhůtě, která činí 7 (sedm) dnů před dnem odletu/odjezdu daného zájezdu. Smluvní strany výslovně sjednávají smluvní poplatek ve výši 1.000,- Kč na osobu za změnu jména a příjmení účastníka zájezdu uvedené v uzavřené Smlouvě v době kratší 60 dnů před dnem odletu/odjezdu daného zájezdu do 7 (sedmého) dne včetně.

8. Odpovědnost za vady zájezdu, reklamace

Reklamační řád spolu se Všeobecnými smluvními podmínkami zájezdů pořadatele zájezdů, které jsou nedílnou součástí SZ/Potvrzení zájezdu, upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývající z odpovědnosti CK za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřizování (dále jen „reklamace“) v souladu s OZ, zákonem o cestovním ruchu a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění (dále jen „zák. o ochraně spotřebitele“).

a) Vady zájezdu

CK odpovídá zákazníkovi ve smyslu ustanovení § 2537 a násl. OZ za vady zájezdu.

Má-li zájezd vadu a byla-li tato vytčena zákazníkem v souladu s § 2540 OZ bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady.

b) Reklamace

Reklamací může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u delegáta CK či v kanceláři CK. Je-li uzavření SZ zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou může zákazník reklamaci uplatnit u tohoto zprostředkovatele či obchodního zástupce. Za zákazníka se pro účely reklamace považuje každý účastník zájezdu uvedený v SZ. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, resp. umožní nalézt okamžitě vhodná řešení. Zákazník při uplatňování reklamace uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamace průkazně skutkově doloží, zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže je zapotřebí okamžité nápravy. CK zákazníkovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě. Při řešení reklamace se doporučuje součinnost zákazníka, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděné v reklamaci.

K uplatněné reklamaci musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci – reklamační protokol – v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamace a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá delegátovi CK v místě poskytované služby určité písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákazníkem protokol sepisuje a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem.

c) Vyřizování reklamací

CK nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 (tří) pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se CK se zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy o zájezdu.

Zákazníkovi se vydává potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady nebo v poskytnutí náhradní služby. Není-li to možné, poskytne CK zákazníkovi po dohodě přiměřenou slevu z ceny, popř. při splnění stanovených podmínek kompenzaci podle článku 5. tohoto reklamačního řádu. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace ve smyslu § 19 odst. 1 zák. o ochraně spotřebitele.

d) Poskytnutí kompenzace

Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. CK neodpovídá za škodu, která byla způsobena zákazníkem či třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo byla způsobena v důsledku neodvratitelné události (*vis maior*).

Zákazníkovi bude ze strany CK poskytnuta sleva, pokud bude existence vady prokázána dle výše uvedených pravidel. Pokud se určitá vada nevyskytuje během celé doby trvání zájezdu, výše kompenzace odpovídající konkrétní vadě zájezdu se vydělí celkovým počtem dní zájezdu a vynásobí počtem dní, v nichž se příslušná vada vyskytovala. Při porušení povinnosti, za niž odpovídá, nahradí CK jako pořadatel zákazníkovi vedle škody na majetku také újmu za narušení dovolené, zejména byli zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen, a to za předpokladu, že byl nárok na náhradu újmy za

narušení dovolené oprávněně vznesen. Přijme-li zákazník nabízenou slevu či náhradu za narušení dovolené, je tímto uplatněná reklamacie považována za definitivně vyřízenou.

e) Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2. Email: adr@coi.cz; Web: adr.coi.cz

Dle nařízení směrnice evropského parlamentu a rady 2013/11/eu ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (es) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/es se účastníci pro alternativní řešení sporů mezi spotřebitelem a obchodníkem mohou obrátit na Platformu uvedenou na internetu „Řešení sporů online“.

Uvedená platforma by dle nařízení měla být přístupná prostřednictvím portálu "Vaše Evropa" (www.europa.eu), v praxi je dostupná na následující internetové adrese:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=CS>

f) Společná ustanovení

CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li cestovní kancelář vadu v určené přiměřené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od SZ bez zaplacení odstupného.

Reklamací nelze uznat v případech, kdy vytykané nedostatky nejsou zaviněny CK či jiným dodavatelem služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu, anebo jsou zaviněny nebo vyplývají z jednání zákazníka anebo neplnění nebo nedostatečné plnění je způsobeno třetí stranou, která nemá vztah k zajišťování dohodnutých služeb.

CK se odpovědnosti na náhradu škody, způsobenou porušením smluvních povinností zproští, prokáže-li, že jí ve splnění povinností dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli a též vzniklá v důsledku vyšší moci. Za vyšší moc se považují okolnosti, které vznikly v důsledku nepředvídatelných a neodvratitelných skutečností mimořádné povahy, které znemožňují řádné poskytnutí původně sjednaných služeb. Okolnosti vyšší moci, např. extrémní klimatické jevy, přírodní katastrofy, karanténa, válečný konflikt apod. vylučují povinnost CK plnit jakékoli nároky zákazníků v důsledku nastalých okolností. CK se povinnosti k náhradě škody též zproští, pokud porušení smluvní povinnosti lze přičíst třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb cestovního ruchu, zahrnutých do zájezdu a nebylo možné je předvídat nebo odvrátit. CK a zákazník výslovně sjednávají, že promlčecí lhůta pro uplatnění nároků zákazníka činí 2 (dva) roky.

Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž CK zákazníka ujistila nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí CK nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady.

Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než byla sjednána v SZ. Nepřijme-li CK opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo zákazník opatření z řádného důvodu odmítne, zajistí CK na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu popř. na jiné ujednané místo. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně, zajistí-li pokračování s vyššími náklady, jdou tyto k tíži CK. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout, pouze není-li srovnatelné s tím, co bylo v SZ sjednáno nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.

Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení náhrady škody, hradí CK škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy o zájezdu jen do výše tohoto omezení.

Práva a povinnosti vyplývající z uplatnění reklamacie se řídí obecně závaznými právními předpisy.

9. Ochrana osobních údajů

1. Informace o zpracování osobních údajů a poučení o právech v souvislosti s ochranou osobních údajů jsou uvedeny na webových stránkách CK, která v nich podává informace o zpracování osobních údajů (dále též „OÚ“) a o právech souvisejících s jejich zpracováním v souvislosti s poskytovanou službou. Nakládání s OÚ se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením

Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „Nařízení“).

2. Informace o právech zákazníka, souvisejících se zpracováním OÚ doporučuje CK k pečlivému přečtení v případě jakýchkoli nejasností se obrátit na CK.
3. Účelem užití OÚ, poskytovaných CK je především pro uzavření a plnění smlouvy o zájezdu/potvrzení o zájezdu či smlouvy o poskytnutí služeb cestovního ruchu.
4. Osobními údaji o fyzické osobě, které CK shromažďuje a zpracovává, jsou jméno, příjmení, titul, datum narození, rodné číslo, místo trvalého pobytu (ulice a číslo, obec, PSČ), státní občanství, telefonní číslo, e-mail, bankovní spojení, evidence plateb, číslo cestovního dokladu, kontakty na blízké osoby.
5. Zákazník, jako SÚ prohlašuje, že bude spolucestující osoby či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zplnomocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich OÚ cestovní kanceláří či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu či dalšími zpracovateli ve smyslu informace na webu CK.
6. Pro účely plnění smlouvy je zákazník srozuměn, že jeho OÚ budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu (např. dopravci, ubytovací zařízení, průvodci, delegáti, pojišťovny apod.).
7. **Podrobné „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny na www.palomino.cz.**

10. Pomoc v nesnázích

- a) Ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích, poskytne mu CK neprodleně pomoc, přičemž se zákazník zavazuje nahradit CK náklady, které jí v souvislosti s tím vzniknou, nelze-li nesnáze přičítat CK.
- b) Ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích nebo nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou, poskytne mu CK neprodleně pomoc, zejména tím, že mu:
 - sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci,
 - je nápomocen se zprostředkováním komunikace na dálku a
 - pomůže najít náhradní cestovní řešení.
- c) Zavínil-li si zákazník nesnáze sám, může CK za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za 3 (tři) noci na jednoho zákazníka. Pokud jsou v právních předpisech Evropské unie o právech cestujících vztahujících se k příslušnému dopravnímu prostředku stanovena pro návrat delší období, uplatní se tato období (viz § 2539 odst. 2 OZ).

11. Závěrečná ustanovení

Tyto Všeobecné smluvní podmínky účasti na zájezdech CK jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu. Platí pro všechny zájezdy organizované CK. Vztahy mezi zákazníkem a CK, které nejsou upraveny smlouvou a jejími nedílnými součástmi, se řídí příslušnými ustanoveními OZ, a souvisejícími předpisy, a zákona o cestovním ruchu, na jejichž text se tímto odkazuje.