

# SMLOUVA O ZÁJEZDU, PŘIHLÁŠKA - VOUCHER č. =VS

|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| <b>CESTOVNÍ KANCELÁŘ</b><br><b>KOTOUR s.r.o.</b><br>Palackého nám. 160, 572 01 POLIČKA<br>IČO: 06808522 DIČ: CZ 06808522 smlouvy@kotour.cz<br>Tel. 461 723 740 <a href="http://www.kotour.cz">www.kotour.cz</a><br><b>bankovní spojení:</b> Česká spořitelna, č. ú.: 5215360399/0800 | <b>OBCHODNÍ ZÁSTUPCE CK (prodejce)</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|

**VYMEZENÍ SLUŽEB:**

|                              |       |         |           |               |
|------------------------------|-------|---------|-----------|---------------|
| <b>ZÁJEZD DO:</b>            | Osob: | termín: | dni/noci: | rezervace do: |
| min. nutný počet klientů: 35 |       |         |           |               |

|                       |                                         |
|-----------------------|-----------------------------------------|
| <b>UBYTOVÁNÍ:</b>     | počet pokojů (APT) - lůžek - přistýlek: |
| název, typ, kategorie |                                         |

|                 |                           |                                  |
|-----------------|---------------------------|----------------------------------|
| <b>DOPRAVA:</b> | nástupní, výstupní místo: | svoz za příplatek (min. 6 osob): |
| druh:           |                           |                                  |

|                                                 |                                                            |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <b>STRAVOVÁNÍ – způsob:</b>                     | <b>OSTATNÍ POZNÁMKY A POŽADAVKY: bez garance zajištění</b> |
| rozsah:                                         |                                                            |
| nápoje nejsou v ceně – pokud není uvedeno jinak |                                                            |

|                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DALŠÍ OBJEDNANÉ SLUŽBY:</b> např. místenka v BUSE (200,-Kč/os.) - u Chorvatska není místenka možná; pokoj s balkónem,... |
|                                                                                                                             |

Zákazník č.1 uzavírá s CK tuto Smlouvu o zájezdu dle zák. č. 159/99 Sb. a zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve prospěch následujících osob:

| Příjmení, jméno<br>(zákazník) | úplná adresa zákazníka č. 1 vč. PSČ,<br>mobil, email – nutné !!!<br>- email pro zaslání předodjezdových informací, pojištění ... | datum narození | číslo cest. dokladu |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------|
| 1.                            |                                                                                                                                  |                |                     |
|                               |                                                                                                                                  |                |                     |
| 2.                            |                                                                                                                                  |                |                     |
| 3.                            |                                                                                                                                  |                |                     |
| 4.                            |                                                                                                                                  |                |                     |

|                              |               |
|------------------------------|---------------|
| <b>CENA ZÁJEZDU:</b>         | <b>CELKEM</b> |
| Základní cena:               |               |
| Slevy:                       |               |
| Pojištění - komplexní:       |               |
| Příplatky:                   |               |
|                              |               |
|                              |               |
| <b>CELKOVÁ CENA ZÁJEZDU:</b> |               |

Podpisem této Smlouvy o zájezdu vyjadřuji souhlas se zpracováním osobních údajů mých i osobních údajů dalších spolucestujících (uvedených na této Smlouvě o zájezdu) v souladu s nařízením Evropské unie o nakládání s osobními údaji GDPR. Kompletní informace o zpracování osobních údajů, účelech a dobách zpracování a poučení o právech najdete na [www.kotour.cz](http://www.kotour.cz).

|              |             |             |         |
|--------------|-------------|-------------|---------|
| Záloha č. 1: | uhradit do: | úhrada dne: | doklad: |
| Záloha č. 2: | uhradit do: | úhrada dne: | doklad: |
| Doplatek     | uhradit do: | úhrada dne: | doklad: |

**ZVLÁŠTNÍ PODMÍNKY, POZNÁMKY:** Prohlašuji, že souhlasím s veškerými podmínkami v této smlouvě (str. č. 1) a že jsem byl seznámen se Všeobecnými smluvními podmínkami (str. č. 2, 3 a 4) a souhlasím s jejich zněním a to i jménem všech výše uvedených osob, které mne k uzavření této smlouvy zmocnily. Dále potvrzuji, že mi byla předána nabídka zájezdů, byl jsem seznámen s informacemi v ní uvedenými a obdržel jsem informaci o času odjezdu a příjezdu, informaci o pasových a vízových požadavcích a informaci o přístupu k pojistným podmínkám pojišťovny Uniqa (komplexní cestovní pojištění). Údaje o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a požadovaných zdravotních dokladech pro cestu a pobyt v cílové zemi jsou uvedeny na [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz). Zákazníci s cestovním dokladem vydaným mimo ČR jsou si povinni zajistit potřebné doklady pro cestu do cílové destinace i všech tranzitních zemí (informace jsou podávány bezplatně na zastupitelských úřadech těchto států). Zákazník je zodpovědný za správnost, platnost a úplnost všech svých dokumentů a dokladů potřebných ke vstupu do dané země.

**POKYNY K ODJEZDU** budou posílány po plném zaplacení ceny zájezdu (cca 5-7 dní před odjezdem) na e-mailovou adresu klienta. Pokud nebude uvedena e-mailová adresa klienta, bude odbavení zasláno prodejci. U autobusových zájezdů jsou povolena zavazadla max. 20kg/os.; do autobusu se neberou „KROSNY“, kartony (krabice) piva, vody,...

**UNIQA pojišťovna, a.s. osvědčuje sjednání povinného pojištění záruky v důsledku úpadku cestovní kanceláře ve smyslu zákona č. 159/99 Sb.** Toto osvědčení nahrazuje doklad pro pojištěné osoby. Tato Smlouva o zájezdu je současně dokladem o pojištění podle § 6 odst. 3 zák. č. 159/99 Sb. Na zájezd dle Smlouvy o zájezdu se vztahuje pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu; b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil; c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části. **Způsoby oznámení pojistné události:** Nastane-li skutečnost uvedená v bodu a), oznamte tuto pojistnou událost neprodleně na tel. číslo +420 272 101 020 a vyčkejte dalších pokynů. Nastane-li skutečnost uvedená viz bod b) a bod c), oznamte tuto skutečnost nejpozději do 6 měsíců od škodné události na adresu FIDUCIA s.r.o., Národní třída 10, 110 00 Praha 1. Spolu s oznámením zašlete kopii Vaší Smlouvy.

|                            |                                  |                            |                      |
|----------------------------|----------------------------------|----------------------------|----------------------|
| Datum, potvrzení o zájezdu | Podpis zákazníka (objednavatele) | Podpis obchodního zástupce | Podpis KOTOUR s.r.o. |
|                            |                                  |                            |                      |

## Další smluvní ujednání, Všeobecné smluvní podmínky prodeje, účasti na zájezdu KOTOUR s.r.o.

Následující Všeobecné podmínky CK platí pro všechny zájezdy a pobyty pořádané cestovní kanceláří KOTOUR s.r.o., IČO 06808522, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 41095 (dále jen CK).

Smlouva o zájezdu (dále jen „Smlouva“, „smlouva“) je uzavírána v souladu s občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Tyto Všeobecné smluvní podmínky prodeje tvoří nedílnou součást Smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi cestovní kanceláří a zákazníkem, přičemž zákazníkem se rozumí jakákoliv fyzická nebo právnická osoba a dále i osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena. Smlouva může být uzavřena přímo s cestovní kanceláří KOTOUR s.r.o. nebo prostřednictvím obchodního zástupce cestovní kanceláře, který jedná na základě a v mezích uzavřené smlouvy o obchodním zastoupení.

### I. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Před uzavřením Smlouvy o zájezdu jsou zákazníkovi předány informace k zájezdu podle § 1b odst. 1 písm. a) nebo b) bodů 1 až 4 zákona 159/1999 Sb. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem (objednavatelem nebo jeho zástupcem) vzniká na základě zákaznickem podepsané Smlouvy o zájezdu, úhrady zálohy zákazníkem a následněm potvrzení smlouvy CK nebo jejím obchodním zástupcem. V případě, kdy zákazník zašle smlouvu emailem a nemá možnost tuto smlouvu podepsat, považuje se za souhlas zákazníka s touto smlouvou jiný výslovný souhlas zákazníka zachycený v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci. Tímto okamžikem je uzavřena Smlouva o zájezdu.

Při přihlašování na zájezd pořádaný CK obdrží objednavatel Smlouvu o zájezdu, kterou po vyplnění a podpisu předá nebo zašle CK. Předáním nebo zasláním vyplněné a podepsané Smlouvy o zájezdu objednavatel stvrzuje, že se seznámil se Všeobecnými smluvními podmínkami CK, případnými Zvláštními podmínkami, které jsou nedílnou součástí Smlouvy a Přepravními podmínkami (řádem) pro cestující, zavazadla a zboží vydanými příslušnou přepravní společností, která zajišťuje dopravu v rámci Smlouvy, uznává je a souhlasí s nimi. Vše je dostupné na webových stránkách CK [www.kotour.cz](http://www.kotour.cz) a případně zasíláno zvlášť zákazníkovi elektronicky a nebo osobně předáno. Zároveň s vyplněnou Smlouvou o zájezdu je zákazník povinen zaplatit zálohu 50% ceny zájezdu nebo dle dohody s CK.

### II. CENA ZÁJEZDU

Ceny zájezdů jsou cenami dohodou sjednanými mezi CK a zákazníkem (dále jen „zákazník“, „objednavatelem“) a jsou vždy uvedeny na Smlouvě o zájezdu (slouží také jako Potvrzení o zájezdu ve smyslu §2525 odst. 2 OZ). CK má právo na jednostranné zvýšení ceny zájezdu do 21. dne před zahájením zájezdu (u palivových příplatků kdykoliv) a to v případě, že dojde ke zvýšení ceny za ubytování, stravování, dopravu vč. cen pohonných hmot (viz palivové příplatky) nebo plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků, nové daně či zvýšení dálničních poplatků apod., které jsou zahrnuty v ceně zájezdu nebo směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%. V tomto smyslu upravené ceny zájezdů jsou platné dnem vyhlášení úpravy ceny a vztahují se na všechny služby, které zatím zákazník nečerpal a jsou obsahem ceny. Pokud se v průběhu roku budou měnit podmínky podnikání v cestovním ruchu a přepravě, je CK oprávněna přecenit nabídku pro nové i stávající uzavřené smlouvy.

- 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 na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě nebo emailem prodejci a pokud není uvedena, dopisem zaslaným na adresu uvedenou ve Smlouvě. Nepodstatné změny nezakládají Zákazníkovi právo k odstoupení od Smlouvy. Za nepodstatnou změnu závažků Smlouvy se považují jiné změny než změny skutečností uvedených v § 2527 OZ (a zvýšení ceny zájezdu o 8 a méně % ceny zájezdu). Změna některých z hlavních náležitostí zájezdu uvedených v § 2527 OZ může být podle okolností případu podstatnou nebo nepodstatnou změnou Smlouvy.

- CK je v souladu s § 2530 OZ oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu. Pokud CK navrhne vyšší navýšení ceny zájezdu, než je 8%, má zákazník právo odstoupit od Smlouvy bez stornopoplatků.

- Zákazník (objednavatel) bere na vědomí, že v ceně zájezdu u leteckých zájezdů je zahrnuta záloha na palivový příplatek. Letecké zájezdy - v případě růstu ceny paliva či změny kurzu USD může dojít ke zvýšení palivového příplatku, který bude objednavateli doúčtován.

Autobusové zájezdy - v ceně zájezdu není zahrnuta záloha na palivový příplatek. V případě, že dojde ke zvýšení ceny motorové nafty (diesel) o více než 10% (ceny v katalogu vychází z průměrné ceny nafty v měsíci října 2024) bude CK účtovat palivový příplatek.

Zákazník (objednavatel) podpisem (uzavřením) Smlouvy o zájezdu prohlašuje, že souhlasí s ustanoveními o automatickém účtování palivových příplatků.

- Případné slevy, vyhlášené CK po datu uzavření Smlouvy o zájezdu zákazník, nezakládají právo zákazníka na snížení již potvrzené ceny.

- Nabídka pro skupiny – skupinové ceny se vážou k min. počtu platících osob, které se musí na zájezd přihlásit (min. počet osob uveden na nabídkovém letáku). Pokud tohoto min. počtu platících osob nebude dosaženo, má CK právo změnit prodejní skupinovou cenu na cenu pro jednotlivce (katalogovou). V tomto případě nemá zákazník právo na případné bezplatné odstoupení od Smlouvy.

### III. PLATEBNÍ PODMÍNKY

Zákazník (objednatel) dle typu zájezdu při podepsání Smlouvy o zájezdu zaplatí zálohu v dohodnuté výši (obvykle 50% z ceny zájezdu). V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník (objednavatel) povinen uhradit 100% celkové ceny zájezdu. Doplatek celkové ceny zájezdu, která s ním byla sjednána ve Smlouvě o zájezdu, musí zákazník uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením čerpání služeb dohodnutých ve Smlouvě. Termínem zaplacení se rozumí termín, kdy je na běžný účet připsána požadovaná částka. Objednavatel může zaplatit zájezd prostřednictvím obchodního zástupce KOTOUR s.r.o. (provizní prodejce), kterého zákazník (objednavatel) vyplněním Smlouvy o zájezdu KOTOUR s.r.o. zmocňuje k výběru peněz od klienta a k následnému převedení peněz na účet KOTOUR s.r.o. Smlouva o zájezdu nabývá platnost po úhradě zálohy zájezdu zákazník (objednavatelem) nebo obchodním zástupcem ve prospěch KOTOUR s.r.o., ve stanoveném termínu. Pokud nebude záloha uhrazena ve stanoveném termínu, rezervace propadá a Smlouva o zájezdu pozbývá platnost.

Doklad pro ubytování, čerpání dalších služeb a pokyny k odjezdu bude zásadně zákazníkovi předán až po plném zaplacení ceny zájezdu.

Ceny zájezdů CK v katalogu (nabídce) byly kalkulovány na základě kurzu české koruny k EUR ze dne 20. 10. 2024.

### IV. ZMĚNA PROGRAMU SLUŽEB, ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY O ZÁJEZDU A ZRUŠENÍ ZÁJEZDU, DALŠÍ USTANOVENÍ

Je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů (změny u zahraničních partnerů, dopravců, malého počtu přihlášených klientů apod.) před zahájením zájezdu změnit podmínky Smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu Smlouvy o zájezdu. Zákazník má právo se rozhodnout, zda bude se změnou Smlouvy souhlasit nebo zda od Smlouvy odstoupí. Pokud zákazník neodstoupí od Smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí a je povinen uhradit rozdíl ceny.

CK je oprávněna provést účelné programové změny, zejména z důvodů organizačních či klimatických. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena zájezdu se z důvodu provedení uvedených změn nemění. Tyto změny oznamuje CK zákazníkovi bez zbytečného odkladu.

CK si vyhrazuje právo na změnu ceny zájezdu, data a hodiny příjezdu, hodiny odjezdu, jakož i na změnu trasy a věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, rozhodnutí státních orgánů, jež mají přímý i nepřímý dopad na kalkulaci ceny zájezdu nebo z důvodu mimořádných okolností (nejistá politická, epidemiologická i vojenská situace v navštívené zemi), změn podmínek pro vstup do destinace dle aktuálních epidemiologických nařízení vlády, stávků, dopravních problémů a poruch, neštěstí a dalších okolností, které CK nemohla ovlivnit. CK nepřebírá ve shora uvedených případech odpovědnost za důsledky a škody plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu.

CK si vyhrazuje právo na úpravu nástupních míst na základní odjezdové trase, dle počtu přihlášených osob. Bude-li méně než 8 zájemců, může CK zajistit dopravu vlakem nebo linkovými spoji, popř. po dohodě s účastníkem zájezdu provést změnu nástupního místa. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odpustné, ledaže jde o změny podstatné (posunutí začátku nebo ukončení akce o více než 48 hodin u autobusových zájezdů, posunutí začátku nebo ukončení akce o více než 120 hodin u leteckých zájezdů, zásadní změna ubytování, programu).

CK nenese odpovědnost za škody vyplývající pro klienta ze změn sjednaných služeb, pokud k těmto změnám došlo zaviněním, které lze přičíst klientovi, zaviněním třetí strany a to v případě, jsou-li tyto změny nepředvídatelné nebo nevyhnutelné.

CK nenese odpovědnost za možnou nákladu infekčním onemocněním klienta na zájezdu a nenese odpovědnost za ušlý zisk klienta po zájezdu.

CK odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu a je povinna poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Zavinil-li si zákazník nesnáze sám, může CK za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

CK může odstoupit od smlouvy, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného ve Smlouvě o zájezdu v jednotlivém zájezdu. O zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků, kterým je realizace zájezdu podmíněna, je cestovní kancelář povinna informovat zákazníka písemně ve lhůtě, která nesmí být kratší než:

- \* 20 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než 6 dní,
  - \* 7 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících 2 - 6 dní,
  - \* 48 hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než 2 dny
- cestovní kancelář může odstoupit od smlouvy pokud v jejím plnění brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámí zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. V tomto případě má zákazník právo na vrácení celé částky bez dalších náhrad.

## V. ZMĚNA PODMÍNEK SMLOUVY O ZÁJEZDU ZE STRANY ZÁKAZNÍKA (OBJEDNAVATELE)

Zákazník (objednatel) může písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem prokázaného doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou Smlouvou o zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a jsou povinni uhradit cestovní kanceláři příslušný manipulační poplatek (výše poplatku je stanovena individuálně po oznámení v závislosti na podmínkách smluvních dodavatelů).

## VI. Odstoupení od Smlouvy o zájezdu ze strany Zákazníka (Objednavatele)

Zákazník (objednatel) má právo před zahájením zájezdu odstoupit od uzavřené Smlouvy o zájezdu s CK (stornovat zájezd) a to vždy písemnou formou (rozhodující je datum doručení do CK, v případě zaslání oznámení doporučeným dopisem je rozhodujícím datem den převzetí doporučené zásilky cestovní kanceláří). Je-li důvodem odstoupení zákazníka od Smlouvy o zájezdu zrušení zájezdu cestovní kanceláří nebo zvýšení základní ceny zájezdu o více než 8% (pokud s tímto zvýšením zákazník nesouhlasí), je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela, aniž by byl povinen platit CK odstupné. Klient nemá nárok na žádné další náhrady.

- Odstoupením od Smlouvy ze strany zákazníka bez nároku na odstupné není dotčeno právo CK na náhradu škody tím způsobené. V případě odstoupení ze strany zákazníka bez nároku na odstupné má CK právo započíst proti jím již uhrazené částce svůj nárok na náhradu škody.

- Zákazník může před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného, 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. Nevyhnutelné a mimořádné okolnosti musí existovat v době odstoupení od Smlouvy a zároveň v tomto okamžiku musí být zřejmé, že tyto nevyhnutelné a mimořádné okolnosti v době, kdy má být uskutečněn zájezd dle Smlouvy, nepominou. V takovém případě má zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb na zájezd a nemusí platit CK odstupné, nestanoví-li právní předpis jinak. Zákazník v případě odstoupení podle tohoto článku nemá právo na náhradu újmy. Nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi není onemocnění zákazníka, nařízení karantény zákazníkovi nebo uložení povinnosti testů, povinné vakcinace, povinnost prokázání bezinfekčnosti zákazníka (CovidPass apod.), ani žádné jiné skutečnosti vzniklé z osobních poměrů zákazníka. Tyto okolnosti nejsou důvodem pro odstoupení zákazníka od Smlouvy bez úhrady odstupného.

- Pokud má zákazník sjednáno komplexní cestovní pojištění včetně pojištění storna zájezdu, má se za to, že tato služba (pojištění) je čerpána od podpisu Smlouvy jako celek. **V případě storna zájezdu se cena pojištění zákazníkovi nevrací** ani nespadá do výpočtu odstupného - služba je čerpána a dodavatelé uhrazena v plné výši.

- Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd).

- V případě storna (odstoupení od smlouvy) jedné osoby ve 2lůžkovém pokoji je zbývající osoba povinna uhradit příplatek za 1lůžkový pokoj (neobsazené lůžko).

- V případě storna (odstoupení od smlouvy) jedné osoby na pevném lůžku ve 2lůžkovém pokoji s přistýlkou je cestující osoba původně ubytovaná na přistýlce povinna uhradit rozdíl v ceně mezi pevným lůžkem a přistýlkou.

Odstupné (stornopoplatek) je splatné ihned. Po odečtení odstupného (stornopoplateků) z celkové ceny zájezdu obdrží zákazník zpět zbytek ze zaplacené částky. Pokud by výše odstupného (stornopoplateků) byla vyšší než zaplacená záloha, je zákazník povinen uhradit částku rovnající se výši odstupného (stornopoplateků).

Nabídka pro skupiny – skupinové ceny se vážou k min. počtu platících osob, které se musí na zájezd přihlásit (min. počet osob uveden na nabídkovém letáku). Pokud tohoto min. počtu platících osob nebude dosaženo, má CK právo změnit prodejní skupinovou cenu na cenu pro jednotlivce (katalogovou). V tomto případě nemá zákazník právo na případné bezplatné odstoupení od Smlouvy.

### a) platné pro jednotlivce

Odstoupí-li zákazník od Smlouvy o zájezdu svévolně, je zákazník povinen zaplatit CK stornopoplatek ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením cesty, nejméně však:

15% z celkové ceny zájezdu při zrušení zájezdu od přihlášení do 90 dnů před odjezdem (prvním dnem čerpání služeb)

30% z celkové ceny zájezdu při zrušení zájezdu od 89 do 60 dnů před prvním dnem čerpání služeb

40% z celkové ceny zájezdu při zrušení zájezdu od 59 do 46 dnů před prvním dnem čerpání služeb

50% z celkové ceny zájezdu při zrušení zájezdu od 45 do 30 dnů před prvním dnem čerpání služeb

75% z celkové ceny zájezdu při zrušení zájezdu od 29 do 20 dnů před prvním dnem čerpání služeb

90% z celkové ceny zájezdu při zrušení zájezdu od 19 do 10 dnů před prvním dnem čerpání služeb

100% v době kratší než 9 dnů před prvním dnem čerpání služeb nebo když se nedostaví k odjezdu zájezdu.

V případě, že se zákazník nedostaví k čerpání služeb nebo musí být vyloučen ze zájezdu, nemá nárok na vrácení jím zaplacené finanční částky.

Skutečně vzniklé náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady dodavatelům služeb CK.

Celkovou cenou zájezdu se rozumí plná prodejní cena za všechny stornované osoby včetně všech objednaných fakultativních služeb (bez částky za komplexní pojištění, která je nevratná).

**Doporučujeme uzavřít s CK komplexní cestovní pojištění, které obsahuje také pojištění storna zájezdu.**

### b) platné pro kolektivy – skupiny

Výše odstupného u všech zájezdů pro skupiny (zájezdy ze speciální nabídky pro skupiny, školní a ostatní kolektivy) = výše odstupného platného pro zájezdy (objednané služby) na základě Smlouvy o zájezdu:

- Výše odstupného (stornopoplatek) bude účtován vždy ve výši dosud zaplacených záloh. Zálohy jsou tedy nevratné!!

Odstoupí-li zákazník (objednatel) od Smlouvy o zájezdu svévolně, je zákazník (objednatel) povinen zaplatit CK stornopoplatek ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením cesty, nejméně však 3.000,-Kč/osobu.

**Doporučujeme uzavřít s CK komplexní cestovní pojištění, které obsahuje také pojištění storna zájezdu.**

## VII. Odstoupení od Smlouvy o zájezdu ze strany cestovní kanceláře

Cestovní kancelář má právo odstoupit s okamžitou platností od smlouvy před nástupem cesty či po započetí cesty, pokud cestující svým nevhodným a hrubým chováním vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, popř. hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat, a má právo zákazníka ze zájezdu vyloučit. Vyloučena z přepravy je také osoba v podnapilém stavu nebo užívající omamné látky. Zákazníkovi v takovém případě zaniká nárok na úhradu nečerpaných služeb. Náklady na případnou zpáteční cestu nese zákazník sám.

## VIII. REKLAMACE

Není-li zákazník (objednatel) spokojen s úrovní některých poskytovaných služeb, je povinen toto sdělit neprodleně zástupci CK a žádat o sjednání nápravy. Nepodaří-li se zástupci CK nápravu sjednat, sepiše zákazník o vadách zápis, který zástupce CK podepíše a doplní svým stanoviskem. Reklamací vad je pak nutné v zákonné lhůtě osobně nebo doporučeným dopisem předat spolu se zápisem do CK, popř. prodejci, u kterého zákazník svůj zájezd zakoupil. CK je povinna rozhodnout do 30 dnů po doručení reklamace, ve složitějších případech si CK vyžádá u zákazníka odklad. Nevyužije-li zákazník služeb, které byly v ceně zájezdu, nemá nárok na snížení ceny zájezdu nebo poskytnutí náhradního plnění. Pokud v průběhu zájezdu není poskytnuta určitá služba z důvodu vyšší moci, nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy. Zvláštní požadavky (např. pokoj v patře, výhled na moře, sedadlo v přední části autobusu aj.) nemají charakter smluvního ujednání. CK se bude snažit těmto požadavkům ve spolupráci s poskytovatelem služby vyhovět, pokud to ale nebude možné, nelze toto reklamovat. 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. V případě, že si zákazník

sjednal služby CK on-line, má právo se obrátit pro řešení spotřebitelských sporů na „ONLINE DISPUTE RESOLUTION“ na <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. V případě, že zákazníkovi nebude místními orgány umožněn vstup do tranzitní nebo cílové země, CK nenese žádné závazky vůči zákazníkovi a zákazník se musí dopravit zpět do ČR na své vlastní náklady a ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb. Zákazníkovi je také účtován stornoplatek, jakoby zájezd stornoval v den odjezdu. Výše náhrady škody za závazky ze Smlouvy o zájezdu, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu, Guadalajaře a Montrealu, případně dalšími jinými závaznými právními předpisy. Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkovi třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Rozsah odpovědnosti KOTOUR s.r.o. při přepravě cestujících a zavazadel je limitován Převážními podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží vydané přepravní společností. Reklamaci zavazadel se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění nejlépe přímo na letišti u příslušné přepravující letecké společnosti, kde musí být sepsán protokol (tzv. P.I.R.). V otázkách zde vysloveně neuvedených platí ustanovení českých platných právních předpisů zejména občanského zákoníku a zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, na jejichž text se tímto odkazuje.

## IX. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

Každý zákazník (objednatel) musí mít na cestu do zahraničí uzavřené cestovní pojištění. V případě neuzavření cestovního pojištění na sebe bere zákazník plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti se zájezdem. CK nabízí komplexní cestovní pojištění od UNIQA pojišťovny, a.s., včetně pojištění případného storna zájezdu, které lze sjednat při uzavření smlouvy. Rozsah nabídky pojištění je uveden v nabídce zájezdů nebo na [www.kotour.cz](http://www.kotour.cz). Aktuální Všeobecné pojistné podmínky jsou ke stažení na adrese [www.uniqua.cz](http://www.uniqua.cz). V případě pojistné události si z adresy [www.uniqua.cz](http://www.uniqua.cz) stáhněte formulář pro hlášení pojistné události a vyplněný jej zašlete společně s dalšími podklady prokazujícími vznik pojistné události na adresu UNIQA pojišťovna, a.s., Evropská 136, 160 12 Praha 6 nebo v případě storna zájezdu na KOTOUR s.r.o. V situaci vyžadující lékařskou pomoc v zahraničí vždy volejte asistenční službu, tel. +420 255 734 900. Uveďte Vaše jméno, číslo pojistky (2560574800) a telefon.

Upozorňujeme, že v případě potřeby navštívit lékařské zařízení, CK nehradí náklady spojené s dopravou.

## X. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA (OBJEDNAVATELE)

Objednavatel (zákazník) musí dodržet zejména tyto povinnosti:

- zaplatit CK zálohu a doplatek ve stanoveném termínu
- zajistit si platný cestovní doklad (do některých zemí musí být platnost delší než 6 měsíců po návratu). Zákazníci s cestovním dokladem vydaným mimo ČR jsou si povinni zajistit potřebné doklady pro cestu do cílové destinace i v selsch tranzitních zemích (informace jsou podávány bezplatně na zastupitelských úřadech těchto států). Zákazník je zodpovědný za správnost, platnost a úplnost všech svých dokumentů a dokladů potřebných ke vstupu do dané země.
- zajistit si víza a další náležitosti potřebné pro vycestování do dané země dle aktuálně platných předpisů pro vstup do dané země (lékařské potvrzení o vakcinaci, testech v požadovaném jazyce aj.). CK za tyto doklady a služby nehradí zákazníkovi poplatky. Tyto poplatky nehradí rovněž v případě zrušení zájezdu z důvodů, které nemohla ovlivnit (nestabilní politická situace, živelná pohroma, omezení vstupu do země - vyhlášené vládou aj.). Zavedení nových opatření neopravňuje klienta ke zrušení zájezdu.
- pozorně sledovat také internetové stránky ministerstva zahraničních věcí [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz), kde jsou umístěny důležité a aktualizované informace o cílových destinacích (státech určení) a těmito informacemi se řídit
- řídit se písemnými pokyny CK, ústními pokyny vedoucího zájezdu, průvodce, delegáta nebo zástupce CK
- pozorně sledovat na letišti veškeré informační tabule a obrazovky s pokyny letiště a dopravců
- zdržet se jednání, která by omezovala práva ostatních zákazníků, dodavatelů služeb CK či jejich zástupců (vč. delegáta), ohrozila nebo poškodila dobré jméno CK, přičemž je povinen dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, neporušovat svým chováním bezpečnost dopravy nebo zájezdu, nenarušovat veřejný pořádek, nedopouštět se jakékoli verbální či fyzické inzultace ve směru k jakýmkoli jiným osobám včetně zaměstnanců, zástupců nebo dodavatelů služeb CK, nebýt ve stavu pod vlivem jiných návykových a omamných látek, 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, poskytovatelů služeb nebo CK či třetích osob a uhradit případnou újmu, kterou způsobil
- u autobusových zájezdů jsou povolena zavazadla max 20 kg/os., jsou zakázány kartony vody, piva,...

Zákazník se zúčastňuje zájezdu na vlastní odpovědnost. Je si vědom svého zdravotního stavu, fyzických a jiných schopností (např. plaveckých, leteckých, orientačních aj.) a bude dbát, aby své síly nepřecenil.

Nedoporučujeme brát si na zájezd drahé šperky a jiné cennosti. CK nenese odpovědnost za jejich ztrátu či odcizení.

## XI. ZPOŽDĚNÍ

CK neručí za případná zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z důvodů ať už technických, nepříznivého počasí či přetížení leteckých a silničních cest. Klienti musí při plánování přípojů, obchodních termínů a celé dovolené brát v úvahu možnost i výrazného zpoždění. V případě zpoždění (a to i v případě příjezdu či přiletu do cílového místa dovolené) nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy ani na náhradu případné škody.

U zájezdů je první a poslední den pobytu určen především k zajištění dopravy, transferů a ubytování, nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení ani prodloužení pobytu.

## XII. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ GDPR

Nakládání s osobními údaji 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. Cestovní kancelář má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění Smlouvy o zájezdu nebo jiných smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákazníka. Cestovní kancelář shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka: jméno, příjmení, datum a místo narození, rodné číslo, pohlaví, místo trvalého pobytu, státní občanství, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, platební instrukce, údaje o případných požadavcích na určitou formu stravy – diety. Pro účely plnění Smlouvy o zájezdu, případně jiné smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu, je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu (dopravci, ubytovací zařízení, zahraniční partneři, smluvní průvodci a delegáti, smluvní pojišťovny).

Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolucestující osobou, či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zplnomocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kancelář či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli). Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. při zařazení do věrnostního programu. Cestovní kancelář je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu. Zaslání obchodních sdělení může zákazník odvolat zasláním emailu na emailovou adresu [smlouvy@kotour.cz](mailto:smlouvy@kotour.cz). Zákazník má možnost udělit souhlas se zpracováním osobních údajů ústně (například při pořizování fotografií v průběhu zájezdu). Podrobné „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny na [www.kotour.cz](http://www.kotour.cz) - „ke stažení“. Pokud se zákazník domnívá, že došlo k porušení právních předpisů v souvislosti s ochranou jeho osobních údajů, má právo podat stížnost u některého dozorového orgánu. Dozorových úřadem je v České republice Úřad pro ochranu osobních údajů (ÚOOS).

## XIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Zákazník podpisem Smlouvy o zájezdu potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s rozsahem objednaných služeb a s Všeobecnými smluvními podmínkami, souhlasí s nimi, a to jménem všech spolucestujících osob, ve prospěch kterých tuto smlouvu uzavírá. Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů a souhlasí s použitím jeho osobních údajů, dle zák. č. 101/2000 Sb., uvedených v této smlouvě, pro potřeby CK za účelem zasílání nabídek služeb v cestovním ruchu.