

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran vyplývající ze smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“). Jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu poskytované Cestovní kanceláří iGo s.r.o. (dále jen „CK“), se sídlem Klumparova 571, 500 02 Hradec Králové, IČO 03904181, e-mail zajezdy@ckigo.cz, zapsané v obchodním rejstříku, vedeným Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 34894.

I. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

Smluvní vztah mezi zákazníkem (případně jeho pravomocným zástupcem) a CK vzniká uzavřením Smlouvy o zájezdu, která je potvrzena zákazníkem i CK, případně jejím zplnomocněným prodejcem. Potvrzením SoZ, resp. potvrzením zájezdu se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě. Obsah smlouvy je určen Smlouvou o zájezdu, potvrzením zájezdu, nabídkou CK a těmito VOP, případně dalšími podmínkami připojenými ke smlouvě jako její nedílná součást. SoZ může být uzavřena prostřednictvím e-mailové komunikace a nabývá účinnosti zaplacením stanovené zálohy z ceny zájezdu ve lhůtě stanovené CK.

II. CENA ZÁJEZDU

Základní cena zájezdu je zveřejněna na webových stránkách CK, v nabídce či oznámení jinou formou. Základní cena zájezdu uvedená ve SoZ je včetně specifikace rozsahu služeb zahrnutých v ceně zájezdu, tyto služby jsou uvedeny v odstavci „cena zahrnuje“. Nelze-li další náklady přesně vyčísřit před uzavřením SoZ, uvede CK v informaci s podrobným vymezením zájezdu, druh a předpokládaný rozsah dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi vzniknout. Základní cena zájezdu nezahrnuje služby, které jsou uvedeny s podrobným vymezením v odstavci „cena nezahrnuje“.

Celková cena zájezdu je dána součtem základní ceny zájezdu a služeb za příplatek (např. příplatek za jednolůžkový pokoj, fakultativní výlety apod.). Celková cena zájezdu se odvíjí od měnových kurzů a cen dodavatelských služeb v den uveřejnění zájezdu či v den odeslání cenové nabídky. Celkovou cenu zájezdu uvedenou ve SoZ je CK oprávněna (dle § 2530 OZ) jednostranně zvýšit:

- a) při zvýšení cen letenek a další dopravy včetně cen pohonných hmot,
- b) při zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků,
- c) při zvýšení směnného kurzu CZK použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 % o částku odpovídající % výši změny kurzu služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den (= datum zveřejnění zájezdu), kdy byla stanovena cena služeb, je uveden na webových stránkách u konkrétního zájezdu, v cenové nabídce nebo jiné formě nabídky zájezdu.

Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit rozdíl. Zvýšení ceny podle tohoto článku není důvodem k odstoupení od SoZ ze strany zákazníka. Při porušení tohoto závazku má CK právo od SoZ odstoupit (§ 2533 OZ) a platí ustanovení článku VII.

LETENKY

- d) Cena letenek včetně poplatků je součástí ceny zájezdu, není-li uvedeno jinak. Služby průvodce jsou poskytovány během letu do cílové destinace i zpět, pokud není stanoveno v odletových pokynech jinak.
- e) Pokud je v nabídce zájezdu v odstavci „cena zahrnuje“ uvedena předpokládaná cena letenek včetně poplatků, má CK právo požadovat od zákazníka doplatek ceny v případě, že skutečná cena letenek s poplatky je vyšší. Předpokládané ceny letenek jsou stanovovány v době tvorby cenové nabídky a zveřejnění zájezdu na základě předchozích zkušeností CK.
- f) CK nakupuje letenky v okamžiku, kdy se na zájezd přihlásí minimální počet zákazníků potřebný k uskutečnění zájezdu. Před nákupem letenky má CK právo požádat o navýšení zálohy o plnou výši letenky, viz. bod II.a), II.b)
- g) Pokud zákazník požaduje jiné odletové a návratové místo, či jiný termín odletu a návratu, smluvní strany se vždy předem dohodnou na příslušné změně celkové ceny zájezdu.
- h) Rezervaci doporučujeme co nejdříve, ceny letenek se mění a s blížícím se termínem odletu rostou. Odstupné a náhradu nákladů vynaložených za letenky upravuje článek VIII.

III. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- a) Celá cena zájezdu musí být uhrazena CK před jeho poskytnutím. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu. Bez úplného zaplacení ceny zájezdu a ostatních služeb v ceně zájezdu nezahrnutých, nemá zákazník nárok na poskytnutí služeb ze strany CK.
- b) Zákazník se zavazuje uhradit CK cenu zájezdu takto:
 - zálohu ve výši 40 % z celkové ceny zájezdu, úhradu provede do 5 pracovních dnů od sepsání SoZ na účet CK nebo u osob pověřených zprostředkováním prodeje zájezdu;
 - navýšení uhrazené zálohy o plnou výši ceny letenky dle výzvy CK; zákazník se zavazuje provést úhradu letenky (včetně všech poplatků) obratem. Pokud tak zákazník neučiní, CK má právo navýšit celkovou cenu zájezdu o cenový rozdíl, který by případně vznikl, pokud se CK rozhodne nákup letenky pro zákazníka odložit;
 - doplatek ve výši 60 % z celkové ceny zájezdu nejpozději 30 dní před realizací zájezdu.

Je-li zřejmé, že SoZ bude uzavřena v době kratší než 30 dnů před datem zahájení zájezdu, je zákazník povinen uhradit celou cenu zájezdu, tedy 100 % ceny (plus navýšení ceny letenky), v den podpisu Smlouvy o zájezdu zákazníkem.

- c) Za uhrazení se považuje okamžik, kdy je příslušná částka připsána na bankovní účet CK. Při porušení tohoto závazku má CK právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit (§ 2533 OZ).
- d) Při uzavření SoZ u smluvního prodejce složí zákazník zálohu i doplatek na účet Cestovní kanceláře iGo s.r.o. Prodejce není inkasním místem CK. Za uhrazení se považuje okamžik připsání částky na účet CK.
- e) V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna zájezd zrušit bez dalšího upozornování a od SoZ odstoupit. Zákazník hradí náklady spojené se zrušením cesty (storno poplatky). V lodní přepravě se tato odpovědnost řídí Mezinárodní úmluvou vztahující se k přepravě osob a zavazadel na moři ze dne 13. 12. 1974 a jejím Protokolem z roku 1976 (tzv. Athénskou dohodou).
- f) U jednotlivých služeb je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny při vzniku smluvního vztahu. U zájezdů na zvláštní objednávku (akce na míru) je CK oprávněna vyžadovat zaplacení zálohy až ve výši 100 % ceny zájezdu, pokud není domluveno jiným způsobem.
- g) Případné slevy vyhlášené CK po datu podpisu Smlouvy o zájezdu zákazníkem, nemají vliv na cenu zájezdu platnou v době podpisu SoZ zákazníkem.

IV. PRÁVA A POVINNOSTI CK

- a) CK je povinna poskytnout zákazníkovi služby řádně a včas v souladu s uzavřenou SoZ a obecně závaznými právními předpisy. CK je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb a o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK známy. CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.
- b) CK je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku dle zákona 159/1999 Sb. v platném znění, na jejímž základě vzniká zákazníkovi, s nímž CK uzavřela SoZ, právo na plnění v případě pojistné události.
- c) CK je povinna informovat zákazníka o totožnosti leteckého přepravce. Jakmile je letecký přepravce znám, bude tato informace upřesněna v pokynech, případně sdělena na vyžádání. O případných změnách bude cestující informován.
- d) CK je oprávněna dle potřeby ve výjimečných případech přesunout odlet a přilet na blízké zahraniční letiště a dopravu na letiště zajistit pozemní dopravou.
- e) CK není odpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud k porušení došlo zákazníkem či třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu.
- f) CK není odpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou neodvratitelnou událostí, kterou nebylo možno předpokládat nebo byla nevyhnutelná, a nemohlo jí být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po CK požadovat.

- g) CK je povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi úhradu v plné výši, jestliže neposkytne všechny služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, třebaže ji k tomu SoZ zavazuje.
- h) CK je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, přerušil-li zájezd z důvodu vyšší moci.
- i) CK má právo na plnou úhradu ceny zájezdu, pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd/odlet na zájezd.
- j) Nelze-li zajistit v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností návrat cestujícího v souladu se SoZ, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.

V. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

K základním právům zákazníka patří zejména:

- a) Právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb. Pokud zákazník bez zavinění CK dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu.
- b) Právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách.
- c) Právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením služeb odstoupením od SoZ za podmínek dle čl. VII těchto VOP.
- d) Právo písemně oznámit CK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se SoZ a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu; toto oznámení musí být doručeno CK v termínu 10 dnů před zahájením zájezdu, původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, které CK vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka.
- e) Právo na reklamaci vad a její vyřízení v souladu s Reklamačním řádem CK.
- f) Právo na ochranu dat dle GDPR o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů v souladu s článkem XII. těchto podmínek.
- g) Právo obdržet spolu se SoZ doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Zákazník bere na vědomí, že tento doklad je k dispozici na internetových stránkách CK.

K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- a) Poskytnout CK součinnost pro řádné zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje ve SoZ, a předložit doklady cestovní kanceláří požadované pro zajištění zájezdu, vč. jakýchkoliv změn takových údajů, a předložit další doklady k žádosti o udělení víz, pokud si tuto službu u CK objednal.
- b) Zajistit u osob mladších 15-ti let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje. Předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15-ti let a mladší 18-ti let hodlá uzavřít SoZ nebo smlouvu na služby čerpané v zahraničí.
- c) Nahlásit účast cizích státních příslušníků, zajistit vízovou povinnost od státu, kde se zájezd koná.
- d) Povinnost cestovat s dokladem, jehož číslo uvedl do formuláře SoZ nebo dodatečně nahlásil. Zákazník bere na vědomí, že na číslo dokladu jsou vázány služby, které pro něho CK zajišťuje, změna pasu je možná pouze po předchozí dohodě s CK. CK je v tomto případě oprávněna účtovat manipulační poplatek 1 000 Kč za změnu + vícenáklady, které touto změnou vzniknou (nové letenky, jízdenky apod.). Výše uvedené platí i v případech, kdy zákazník chybně uvedl jméno, příjmení, datum narození, číslo cestovního dokladu.
- e) Zákazník plně odpovídá za následky vzniklé neplatností jeho cestovních dokladů či nedodržením vízových, devizových a jiných právních předpisů platných v navštívené zemi.
- f) Nahlásit CK veškerá zdravotní omezení všech zúčastněných osob, která by mohla mít vliv na poskytnutí služby ze strany CK či leteckého přepravce (zejména těhotenství, zlomeniny atd.). Zákazník bere na vědomí svou odpovědnost za škodu, která nesdělením těchto údajů CK může vzniknout.

- g) Zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. II. a III. těchto VOP; neuhradí-li zákazník celou cenu zájezdu ve stanoveném termínu, má CK právo jeho účast stornovat a účtovat odpovídající storno poplatek.
- h) Bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb.
- i) Převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb.
- j) Dostavit se ve stanoveném čase na místo odjezdu se všemi požadovanými doklady. Zákazník bere na vědomí, že pokud se nedostaví na místo odjezdu nebo zmešká odjezd, nemá nárok na vrácení zaplacené ceny zájezdu.
- k) Počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků nebo CK, a uhradit veškerou škodu, kterou zákazník svým jednáním způsobí. Dodržovat pokyny průvodce zájezdu a počínat si ohleduplně k ostatním zákazníkům CK účastnícím se zájezdu.
- l) Uzavřením smlouvy zákazník potvrzuje, že se seznámil s programem zájezdu a že byl ze strany CK informován o tom, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt vyžadovány a prohlašuje, že u něj dle jeho přesvědčení neexistují překážky zdárného absolvování zájezdu s tímto programem. V případě, že je zákazník osobou s omezenou pohyblivostí bere na vědomí, že průvodce CK není povinen ani schopen poskytovat asistenční služby. Zákazník je povinen provést taková opatření, aby byl schopen zájezd se stanoveným programem absolvovat bez omezení ostatních zákazníků CK účastnících se tohoto zájezdu. CK neodpovídá za škodu vzniklou tím, že zákazník z důvodů na jeho straně nebude schopen absolvovat program zájezdu či jeho část.
- m) **K povinnostem zákazníků – právnických osob dále patří:** Seznámit své účastníky s těmito VOP, jakož i dalšími informacemi, které od CK obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb, dále seznámit účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny. Zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník. Určit vedoucího skupiny v případě, kdy podle dohody s CK není zajištěn doprovod průvodcem CK. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů, dbá na plnění programu služeb.

VI. ZRUŠENÍ A ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB A JEJICH PRÁVNÍ NÁSLEDKY

CK má právo navrhnout zákazníkovi změnu SoZ, zejména změnu programu, trasy či jiné podmínky zájezdu nebo služeb, k jejímž poskytnutí se ve SoZ zavázala, pokud ji k tomu nutí vnější okolnosti, např. ozbrojený konflikt, živelná pohroma, epidemie, extrémní stav počasí nebo jiné závažné ohrožení bezpečnosti v cílovém místě zájezdu nebo změna vízových a jiných právních předpisů v cílové zemi, případně vážné zranění či smrt účastníka zájezdu nebo průvodce, či významné dopravní omezení nebo jiná důležitá okolnost. Má-li být v důsledku změny SoZ změněna i cena zájezdu, uvede CK v návrhu podle předchozí věty i výši nové ceny. Takové změny je CK povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu a je mu nabídnuta nová SoZ nebo vrácena zaplacená částka.

CK je oprávněna v průběhu zájezdu provádět operativní změny programu a poskytovaných služeb, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna:

- a) Zabezpečit odpovídající náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo blíží se k původním podmínkám.
- b) Vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění.
- c) Poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě.
- d) V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality, jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny.

- e) CK si vyhrazuje právo na změnu průvodce a na změnu pořadí navštívených míst či změnu dne navštívení určitého místa. Toto se nepovažuje za nedodržení programu.
- f) U plaveb si lodní společnosti vyhrazují právo na změnu kajuty z bezpečnostních, kapacitních či jiných důvodů. V případě změny bude klientovi poskytnuta kajuta minimálně stejné, nebo vyšší kategorie. CK nemá na takové změny a rozhodnutí žádný vliv a nepřebírá proto za tyto změny žádnou odpovědnost.
- g) U zájezdů pořádaných CK jsou první a poslední den určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnohodnotného pobytu. V tomto smyslu není možné reklamovat event. zkrácení pobytu. Z hlediska délky trvání letu může let částečně nebo zcela zasahovat do následujícího dne.
- h) CK a zákazník se dohodli, že termíny zájezdů mohou být posunuty, a to v případě leteckých zájezdů až o 3 dny a v případě autobusových a ostatních zájezdů až o 1 den, a že celková délka zájezdu provedená v souvislosti se změnou termínu může být změněna až o 2 dny; tyto změny se nepovažují za změnu smlouvy.
- i) Nesouhlasí-li zákazník se změnou SoZ, nabídne mu CK dle svých možností jiný zájezd v co nejbližším termínu a kvalitě, případně vhodný náhradní termín.
- j) Pokud se smluvní strany dohodnou na uzavření nové SoZ, započítávají se platby provedené na základě původní smlouvy na platby podle nové smlouvy. Pokud zákazník z jakýchkoli důvodů na své straně nevyužije zcela nebo zčásti služby, na jejíž poskytnutí měl podle SoZ právo, nezakládá taková skutečnost jakýkoli nárok na slevu z ceny zájezdu nebo těchto služeb.
- k) CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek, zrušení letů či vyšší moci; cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě takového zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na náhradu škody.
- l) Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě reklamuje zákazník přímo u dopravce.
- m) V případě, že si zákazník zajišťuje některé služby sám (např. letenky) nebo realizuje odchylky od SoZ (např. dřívější či pozdější samostatný návrat), činí tak i po souhlasu CK na vlastní odpovědnost a vlastní náklady. CK zákazníkovi nehradí žádné vícenáklady, které mu vzniknou v souvislosti se zrušením zájezdu nebo změnou SoZ.

VII. Odstoupení od smlouvy

- a) Zákazník má před zahájením zájezdu právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez účtování jakéhokoliv odstupného v následujících případech: pokud nepřijme návrh CK na změnu SoZ, při zrušení zájezdu cestovní kancelář, při změně termínu konání zájezdu o více než 3 dny, při změně ceny zájezdu s výjimkou případů uvedených v čl. II., při závažné změně programu a trasy zájezdu, při závažné změně ubytování (za závažnou změnu se nepovažuje, je-li nové ubytování v objektu stejné nebo vyšší kategorie ve stejné oblasti) při závažné změně způsobu přepravy.
Za závažnou změnu přepravy se nepovažuje: změna příjezdové nebo odjezdové trasy, změna nebo zrušení nástupního nebo svozového místa, změna odletového (odjezdového) či příletového (příjezdového) místa oproti původně stanovenému (v takovém případě zajistí CK na vlastní náklady náhradní dopravu z/do původně stanoveného místa, popř. uhradí náklady na dopravu do výše jízdného autobusem či vlakem 2. třídy), změna trasy letu, uskutečnění mezipřistání, změna letecké společnosti, typu letadla a letového řádu.
- b) Pokud zákazník neodstoupí od SoZ ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.
- c) Oznámení o odstoupení od SoZ zákazník sepíše a zašle e-mailem na adresu zajezdy@ckigo.cz
- d) Účinky odstoupení od SoZ nastávají dnem prokazatelného doručení odstoupení do CK.
- e) Není-li důvodem odstoupení od SoZ porušení povinností CK stanovené smlouvou nebo odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK storno poplatek. Výše stornopoplatku se stanovuje ze základní ceny zájezdu nesnížené o slevy a bonusy.

VIII. Odstupné (storno)

Pro stanovení výše odstupného se vychází z celkové ceny zájezdu nesnížené o slevy, dále z počtu dnů mezi odstoupením od SoZ a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů (letenky, lodní lístky, ubytování atd.). Začátkem zájezdu se rozumí začátek poskytování služeb cestovních ruchů zahrnutých do zájezdu. Výše odstupného za každou osobu činí:

- více než 90 dní před odjezdem – skutečně vzniklé náklady a 10 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů (minimálně 500 Kč);
 - 61 až 90 dní před odjezdem – skutečně vzniklé náklady a 30 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
 - 31 až 60 dní před odjezdem – skutečně vzniklé náklady a 50 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
 - 15 až 30 dní před odjezdem – skutečně vzniklé náklady a 80 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
 - 0 až 14 dní před odjezdem – 100 % z ceny zájezdu.
- a) Pokud se zákazník v den odjezdu nedostaví, odjezd zmešká, přerušil účast z vlastní vůle nebo má-li neplatné či neúplné cestovní doklady, má CK právo na odstupné ve výši plné ceny zájezdu.
- b) Při určení počtu dnů pro výpočet storno poplatků 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).
- c) V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.
- d) Každá podstatná změna rezervace zákazníkem (změna termínu, osoby, místa nástupu apod.) je považována za zrušení původní smlouvy a uzavření smlouvy nové.

CK upozorňuje zákazníky, že v ceně zájezdů není zahrnuto pojištění storno poplatků v případě zrušení zájezdu, a proto všem doporučuje fakultativní připlacení komplexního cestovního pojištění vč. storna zájezdu u **XY**.

IX. ZRUŠENÍ ZÁJEZDU

Realizace zájezdů CK je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. CK je povinna informovat zákazníka písemně nebo elektronickou poštou o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději 15 dní před začátkem zájezdu. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada v plné výši.

CK má právo na zrušení zájezdu v důsledku neodvratitelné události, která zabraňuje pořádání zájezdu nebo ohrožuje bezpečnost účastníků, kdykoli před odjezdem zájezdu i v jeho průběhu. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada snížená o prokazatelně realizované výdaje.

X. REKLAMACE ZÁJEZDU

- a) Rozsah, podmínky, lhůty a způsob uplatnění odpovědnosti za vady služeb (dále jen reklamace) jsou upraveny § 2537 a následně zákonem č. 89/2012 Sb., OZ a z. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve SoZ s CK, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. CK odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené SoZ. Způsob uplatnění reklamace, postup vyřizování reklamace, jakož i rozhodnutí o reklamaci blíže upravuje Reklamační řád CK, který je zákazníkům k dispozici na webových stránkách společnosti.
- b) Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných CK musí být učiněno bez zbytečného odkladu, jinak právo na reklamaci zaniká. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu. Jestliže není možné sjednat nápravu ihned, sepíše vedoucí zájezdu s účastníkem záznam obsahující: osobní údaje účastníka, předmět reklamace a případný požadavek na její vyřízení. CK je povinna vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění nebo ode dne ukončení zájezdu v případě, že reklamace byla uplatněna na zájezdu a nebyla vyřešena na místě. CK se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti sprostít jen tehdy, prokáže-li se, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu.

- c) CK je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Povinností zákazníka je povinnost poskytnout součinnost k řádnému vyřízení reklamace, a to zejména dodat všechny potřebné dokumenty a doklady, dále umožnit přístup do reklamovaných ubytovacích prostor (je-li předmětem reklamace ubytovací služba) apod.
- d) V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK či jiného pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům/ poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.
- e) Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.
- f) CK je povinna přijmout reklamaci v kterékoliv svojí provozovně, v sídle a dále prostřednictvím svého průvodce, resp. pověřeného zástupce v zahraničí. CK upozorňuje, že dle § 2540 OZ nevytkne-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže CK namítne, že zákazník neuplatnil své právo ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu.

XI. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ CESTOVNÍ KANCELÁŘE A CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

- a) CK je povinna po celou dobu své účinnosti mít v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb. v platném znění uzavřenou pojistnou smlouvou (tato smlouva je uzavřena u Slavia pojišťovna a.s., se sídlem Tábořská 940/31, 140 00 Praha 4, IČ: 60197501, číslo smlouvy 5900023826), na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:
- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
 - nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil,
 - nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

- b) CK je povinna předat zákazníkovi doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy.

Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku nesplnění SoZ přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla. Podrobnosti o platné pojistce jsou uveřejněny na www.ckigo.cz.

- c) Součástí zájezdů a služeb CK není pojištění léčebných výloh zákazníka pro cesty a pobyt v zahraničí ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od SoZ. CK nabízí svým zákazníkům při uzavření SoZ i sjednání tohoto cestovního pojištění, které se řídí Všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění a rámcovou pojistnou smlouvou o cestovním pojištění č. 000 uzavřené mezi XY., ICO a CK za podmínek uvedených na www.ckigo.cz.

Pro zajištění pojištění je bezpodmínečně nutné uvést do Smlouvy o zájezdu data narození všech účastníků zájezdu. Pojištěný zákazník tímto potvrzuje, že se seznámil s rozsahem pojištění, Všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění a souhlasí s jejich zněním. Pojištěním vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou, CK je pouze prostředníkem při sjednání pojistné smlouvy. Případnou pojistnou událost řeší zákazník přímo s pojišťovnou.

- d) Pokud zákazník nevyužije možnosti uzavřít pojištění pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady s odstoupením od SoZ prostřednictvím CK nebo nebude ani individuálně pojištěn pro uvedené případy, bere na vědomí, že nese sám plnou odpovědnost, náklady a rizika s tím související. Důrazně **upozorňujeme na nutnost uzavřít minimálně pojištění léčebných výloh v zahraničí** u některé z cestovních pojišťoven.

XII. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJU, 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.

- 1) CK má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění Smlouvy o zájezdu nebo jiných Smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákazníka. CK shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka (fyzické osoby): jméno, příjmení, titul, datum narození/rodné číslo, místo trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu, kontakt na blízké osoby, bankovní spojení, evidence plateb apod.
- 2) 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, průvodci, delegáti, pojišťovny....).
- 3) Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolucestující osoby či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zmocněn k uzavření SoZ, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kanceláří či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli).
- 4) Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. věrnostní program. Cestovní kancelář je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu.

Podrobné „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny www.ckigo.cz.

ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

Platnost těchto podmínek se vztahuje na služby poskytované Cestovní kanceláří iGo s.r.o. Zákazníci potvrzují podpisem smlouvy o zájezdu, že jsou jim VOP známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají.

V souladu s ust. §14 zákona č.634/1992 sb. o ochraně spotřebitele, CK informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv o zájezdu uzavřených s CK prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 12000, více na www.coi.cz.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost a účinnost dnem **1.12.2020**. Dnem nabytí platnosti a účinnosti těchto VOP pozbývají platnosti a účinnosti VOP předchozí.