

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 **Paprsek – spolek pro využití volného času, z.s.** zapsaný pod č.j. L5777 v OR u KS v Ostravě se zabývá organizací volného času dětí, mládeže, příznivců spolku a seniorů (dále jen „Spolek“).

1.2 Tyto všeobecné smluvní podmínky Spolku pro organizaci pobytů a účasti na pobytech a akcích Spolku (dále jen „VOP“) jsou platné pro organizaci pobytů a účasti na pobytech a akcích Spolku (dále jen „Účasti“). Tyto VOP jsou nedílnou součástí Smlouvy o pobytu nebo jiné Smlouvy (dále jen Smlouva) uzavřené mezi Zákazníkem a Spolkem a jsou platné od 1.9.2021. Bude-li smlouva uzavřena v jiné než písemné formě, Spolek Paprsek vystaví bezodkladně Zákazníkovi po uzavření takové smlouvy písemný doklad o uzavření Smlouvy „Smlouva o pobytu“, případně potvrzení o účasti“, v souladu §525 zákona č. 89/2012, občanský zák., v platném znění (dále jen „OZ“).

1.3 Zákazníkem se tedy rozumí jakákoliv fyzická nebo právnická osoba. Za zákazníka se také považuje osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena ve smyslu § 1767 a § 1768 zákona č. 89/2012 OZ, v platném znění. Smluvní strany se dohodly, že uzavře-li zákazník Smlouvu ve prospěch třetí osoby s třetí osobou takto nabyté právo dle Smlouvy odmítne, tak bude plněno osobě, která smlouvu uzavřela, nedohodne-li se Spolek a Zákazník jinak, výhradně však písemnou formou.

1.4 Spolek informuje Zákazníka o tom, k jaké smlouvě směřuje jejich předšmluvní komunikace nejpozději před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením Smlouvy.

## 2. VZNIK A PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

2.1 Smluvní vztah mezi Spolkem a Zákazníkem vzniká na základě Zákazníkem (případně jeho zástupcem) uzavřené a účinné Smlouvy potvrzené přímo Spolkem nebo jejím zplnomocněným zástupcem, na základě zmocnění uděleného v písemné plné moci. Smlouva je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s Spolkem závazně potvrdí nabídku Účasti. Za závazné potvrzení nabídky Účasti se považuje:

- podpis předložené smlouvy Zákazníkem ve lhůtě určené Spolkem;
- jiný výslovný souhlas Zákazníka s nabídkou Spolek zachycený v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci v návaznosti na obdrženou Smlouvu.

2.2 Smlouva je účinná zaplacením zálohy nebo celé ceny Účasti ve lhůtě stanovené Spolkem.

2.3 Zákazník svým podpisem Smlouvy osvědčuje, že:

a) mu byly spolu s návrhem Smlouvy předány všeobecné obchodní podmínky Spolku, které tvoří nedílnou součást smlouvy, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni účastníci souhlasí;

b) mu byly předány informace s podrobným vymezením Účasti;

c) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení.

d) je oprávněn Smlouvu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících Zákazníků a že tyto další cestující Zákazníci jej k jejich přihlášení a účasti na Účasti řádně pověřily. Pokud Zákazník uzavírá Smlouvu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech Účasti.

2.4 Pokud Zákazník uzavírá Smlouvu za či ve prospěch třetích osob, odpovídá jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny Účasti a předání potřebných informací.

2.5 Obsah Smlouvy je určen nabídkou Spolku na [www.paprsek.info](http://www.paprsek.info) dále jen „Nabídka“, případně dodatečnými písemnými nabídkami včetně jejich on-line verzí, těmito VOP a případnými zvláštními podmínkami přiloženými ke Smlouvě.

2.6 Tyto VOP upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji Účasti nebo ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb poskytovaných a zajišťovaných Spolkem.

2.7 V otázkách neupravených Smlouvou, VOP, zvláštními podmínkami a jinými podmínkami přiloženými ke Smlouvě tvořící její nedílnou součást, se smluvní vztah mezi Spolkem a Zákazníkem řídí příslušnými platnými právními předpisy České republiky, platnými právními předpisy Evropské Unie/Evropského společenství a mezinárodními Smlouvami, kterými je Česká republika vázána.

2.8 Závazné jsou vždy a pouze informace uvedené ve Smlouvě nebo v dodatku k této Smlouvě a potvrzené Spolkem.

## 3. PŘEDSMLUVNÍ INFORMAČNÍ POVINNOST

3.1 Před uzavřením Smlouvy obdrží Zákazník kromě konkrétní nabídky Účasti a těchto VOP:

- příslušný vzorový formulář;
- obecné informace o vízových požadavcích země určení pro občany ČR. Informace o vízových požadavcích pro občany dalších zemí a přibližných lhůtách pro vyřízení víz lze poskytnout odkazem na úřední informace země určení; - zdravotní požadavky pro cesty;

## 4. CENY ÚČASTI

4.1 Ceny Účasti jsou konečné. Zahrnují ubytování v základním typu ubytovací jednotky dle popisu v nabídce, dopravu dle požadavku Zákazníka, stravu podle Smlouvy, případně program během Účasti (pokud je tak uvedeno v dodatečné nabídce), služby delegáta či zástupce Spolku, je-li uvedeno v popisu.

4.2 Cena Účasti je celkovou cenou, která je stanovena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením Smlouvy, uvede Spolek druh dalších nákladů, jež mohou Zákazníkovi ještě vzniknout.

4.3 Cena Účasti a cena dalších objednaných doplňkových služeb je uvedena ve Smlouvě. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

4.4 Cena Účasti zahrnuje služby, které jsou u Účasti výslovně uvedeny v katalogu nebo jiném nabídkovém textu v části: „Cena zahrnuje“.

4.5 Cena Účasti nezahrnuje služby, které jsou u Účasti výslovně uvedeny v nabídkovém textu v části: „Cena nezahrnuje“. Pokud není u konkrétní Účasti uvedeno jinak, tak v ceně nejsou zahrnuty: klimatizace, doobjednaná strava a doprava, závěrečný úklid, poplatky spojené s pobytem, pobytová taxa, parkování, poplatky spojené s pobytem domácího mazlíčka, služba a atrakce na pláži, fakultativní výlety, vstupné a jízdné v místě pobytu.

## 5. PLATEBNÍ PODMÍNKY

5.1 Spolek má právo na zaplacení Účasti, tj. všech objednaných služeb před jejich poskytnutím. Za zaplacení se považuje úhrada dle předem stanovených termínů a to:

a) úhrada v hotovosti při osobním uzavření Smlouvy, nebo na účet Spolku, číslo účtu a variabilní symbol pro identifikaci platby je předán Zákazníkovi při uzavření smlouvy;

b) úhrada na účet Spolek vedený v peněžního ústavu. Termínem úhrady je v tomto případě považováno datum připsání na účet Spolek. Zákazník má povinnost při úhradě bankovním převodem si zkontrolovat, zda byla částka řádně připsána k jeho objednanému Účasti nejpozději 2. den po provedení úhrady.

5.2 V případě platby poukázkami či dárkovými poukazy, které poskytuje zaměstnavatel na příspěvek na dovolenou, lze uplatnit jen omezené množství těchto poukázek a jen pokud to Spolek akceptuje. Poukázky lze uplatnit pouze v provozovně Spolek a na Účasti pořádané Spolkem. Poukázky lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směnit za peníze, a to ani v případě Zákazníkovy odstoupení od Smlouvy či zrušení Účasti ze strany Spolku.

5.3 Spolek má právo na odstoupení od Smlouvy v případě nedodržení stanovených termínů úhrady. Zákazník je povinen uhradit odpustné dle bodu 10.1 těchto VOP, čímž není dotčeno právo Spolku na náhradu způsobené škody.

5.4 Zákazník má nárok na poskytnutí služeb při včasné zaplacení ceny Účasti v celé sjednané výši.

5.5 Zákazník se zavazuje zaplatit Spolku cenu Účasti takto:

a) V případě „Včasných nákupů“ se na Účasti při uzavření Smlouvy skládá záloha minimálně 30 % z celkové ceny Účasti, doplatek do 50 % z celkové ceny Účasti je splatný do 90-ti dnů od uzavření smlouvy a zbývající doplatek do 100 % výše objednaných služeb je nejpozději 30 dnů před zahájením první objednané služby;

b) V případě uzavření Smlouvy méně než 30 dnů před zahájením první objednané služby je ihned splatných 100 % celkové ceny objednaných služeb.

c) V případě neuhrazení doplatku ceny má Spolek právo odstoupit od Smlouvy. Zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn a přijatá záloha snižena o odpustné dle článku 10 mu bude vrácena.

## 6. PODROBNÉ POKYNY A DOKLADY PRO CESTU

6.1 Spolek doručí Zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením Účasti podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, a které nebyly Zákazníkovi předány před uzavřením Smlouvy. Ve stejné lhůtě předá Spolek Zákazníkovi nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku (pokud je vyžadována přepravcem), poukaz k ubytování nebo stravování (pokud je vyžadován poskytovatelem služeb), doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění Účasti třeba.

6.2 Je-li Smlouva uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením Účasti, splní Spolek uvedené povinnosti již při uzavření Smlouvy.

## 7. ZMĚNA SMLOUVY

7.1 Spolek si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je Spolek povinen Zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají Zákazníkovi právo k odstoupení od Smlouvy.

7.2 Nutí-li vnější okolnosti Spolek podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li Spolek splnit zvláštní požadavky Zákazníka nebo navrhne-li Spolek zvýšení ceny Účasti o více než osm procent, může Zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od Smlouvy ve lhůtě podle Smlouvy, aniž by musel hradit odpustné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením Účasti. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží Spolek Zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to a) dopad navrhovaných změn na cenu Účasti, b) lhůtu, v níž může Zákazník odstoupit od Smlouvy, c) důsledky pro Zákazníka, neodstoupí-li včas od Smlouvy, a d) údaje o případné náhradní Účasti a jeho ceně.

7.3 Změny časů odjezdu nebo příjezdu uvedené v Smlouvě by měly být považovány za významné, pokud by cestujícímu způsobily značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v přepravě nebo ubytování.

7.4 Neodstoupí-li Zákazník od Smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti Účasti, celková cena Účasti, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění Účasti a lhůta, během níž může pořadatel odstoupit od Smlouvy nebo výše odpustného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem Zákazníka.

7.5 Jestliže se v situaci podle 7.2 v důsledku změny závazku ze Smlouvy sníží jakost nebo náklady Účasti, má Zákazník právo na přiměřenou slevu.

## 8. PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA POSTOUPENÍ SMLOUVY

8.1 Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na Účasti, může jí Zákazník Smlouvu postoupit. Změna v osobě Zákazníka je vůči Spolku účinná, doručí-li jí Zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového Zákazníka, že s uzavřenou Smlouvou souhlasí a že splní podmínky na Účasti. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením Účasti.

8.2 Administrativní poplatek spojený s postoupením Smlouvy je 400 Kč. Dále Spolek nebo zprostředkovatel prodeje Účasti sdělí Zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením Smlouvy; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení Smlouvy.

8.3 Zákazník a nový Zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny Účasti a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které Spolek v souvislosti se změnou v osobě Zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek Spolku a poplatek za změnu v dopravě).

## 9. Odstoupení od Smlouvy

9.1 Zákazník může před zahájením Účasti od Smlouvy odstoupit vždy, avšak Spolek jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li Zákazník svou povinnost. S výjimkou situací podle čl. 9.2 je Zákazník povinen uhradit Spolku v souvislosti s odstoupením odpustné podle čl. 10.1 a Spolek je povinen mu bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy, vrátit veškeré platby uhrazené Zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o odpustné.

9.2 Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit Spolku odpustné podle čl. 10.1 v těchto případech:

- Spolek zvýší cenu Účasti o více než osm procent;
- vnější okolnosti nutí Spolek podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v Účasti;
- Spolek nemůže splnit zvláštní požadavky Zákazníka, které přijal;
- v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování Účasti nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu;
- Spolek odstoupil poté co zrušil Účast pro nedosažení minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámil Zákazníkovi ve lhůtě:

- dvacet dní před zahájením Účasti v případě cest trvajících déle než šest dní,
- sedm dní před zahájením Účasti v případě cest trvajících dva až šest dní,
- čtyřicet osm hodin před zahájením Účasti v případě cest trvajících méně než dva dny;

f) Spolek odstoupil poté co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení Účasti oznámil Zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením Účasti.

9.3 V těchto případech je Spolek povinen Zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy, vrátit veškeré platby uhrazené Zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situaci podle písm. d), e) a f) nevzniká Spolku vůči Zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

9.4 Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

## 10. ODPUPNÉ (STORNO)

10.1 Pro stanovení výše odpustného se vychází z ceny Účasti podle článku 4.2 nesnížené o slevy, dále z počtu dnů mezi odstoupením od Smlouvy a počátkem Účasti, vše při zohlednění skutečných nákladů Spolek. Začátkem Účasti se rozumí začátek poskytování služeb zahrnutých do Účasti. Výše odpustného za každou osobu činí:

- více než 60 dní před odjezdem - 10% - minimálně 1 000 Kč/ osoba;
- 60–41 den – skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30 % z celkové ceny Účasti sjednané Smlouvou;
- 40–21 den – skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50 % z celkové ceny Účasti sjednané Smlouvou;
- 20–8 dní – skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80 % z celkové ceny Účasti sjednané Smlouvou;
- 7 a méně dnů před odjezdem - 100 % z celkové ceny Účasti sjednané Smlouvou.

10.2 Pokud se Zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od Smlouvy Účast nečerpá, má Spolek právo na odpustné ve výši plné ceny Účasti.

10.3 Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady Spolku a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

10.4 Pokud Zákazník již na základě Smlouvy provedl úhradu nebo její část a Spolku vzniklo právo na odpustné, budou vzájemné pohledávky započteny. Spolek případně Zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sniženou o odpustné, nebo Zákazník neprodleně doplatí Spolku rozdíl mezi odpustným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.

10.5 Pokud součástí Účasti není letecká přeprava, a tudíž cena letenek není zahrnuta do ceny Účasti, a Spolek přesto pro Zákazníka v souladu se Smlouvou zajišťuje nákup letenky, zavazuje se Zákazník nahradit Spolku veškeré náklady, které jí v souvislosti s pořízením letenky a jejího případného storna vznikly.

10.6 Na žádost Zákazníka pořadatel výši odpustného odůvodní.

## 11. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ÚČASTI A POMOC V NESNÁZÍCH

11.1 Spolek odpovídá za řádné poskytnutí Účasti a má povinnost poskytnout Zákazníkovi pomoc v nesnázích.

11.2 Účast má vadu, není-li některá ze služeb zahrnutých do Účasti poskytována v souladu se Smluvním rámcem.

11.3 Má-li zájezd vadu, je Zákazník povinen ji vytknout Spolku bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže Spolek odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje Účasti. Má-li zájezd vadu a vytkl-li jí Zákazník bez zbytečného odkladu, má Zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo Zákazníka na slevu je dva roky.

11.4 Spolek odstraní vadu Účasti, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li Spolek vadu v určené lhůtě, má Zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může Zákazník odstoupit od Smlouvy bez zaplacení odpustného.

11.5 Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady Účasti, nabídne Spolek bez dodatečných nákladů pro Zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejně nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána v Smlouvě, aby Účast mohla pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat Zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje Smlouva, poskytne Spolek Zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve Smlouvě sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je Spolek povinen, pokud Účast zahrnuje přepravu, poskytnout Zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro Zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.

11.6 Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat Zákazníka v souladu se Smlouvou, nese Spolek náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho Zákazníka. Spolek se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.

## 12. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU

12.1 Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších Zákazníků, Spolku a jejich obchodních partnerů.

12.2 Spolek odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že on nebo jeho poskytovatelé porušili své povinnosti. Neodpovídá však za škodu, pokud byla způsobena Zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

12.3 Umožňuje-li mezinárodní Smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze Smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí Spolek škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost Spolku hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny Účasti, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví.

12.4 Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatňuje Zákazník ihned přímo u dopravce.

12.5 Vznikla-li Spolku škoda porušením povinností Zákazníkem, např. náklady vzniklými v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému Zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je Zákazník povinen tuto škodu nahradit.

## 13. ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB A JEJICH PRÁVNÍ DŮSLEDKY, RUŠENÍ ÚČASTI

13.1 Změny a odchylky jednotlivých služeb Spolku od dohodnutého obsahu Smlouvy jsou v případech objektivních důvodů přípustné. Jedná se zejména o změnu trasy, termínu, druhu dopravy, případně programu během Účasti (z důvodu tzv. vyšší moci).

13.2 V případě, že se Zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd, má Spolek nárok na plnou úhradu ceny Účasti.

13.3 V případě že nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků a to obecně: autobusem: pobytové a poznávací Účasti min. 40 osob / jednodenní Účasti min. 40 osob (v případě, že je dohodnut či stanoven jiný minimální počet účastníků, musí být toto uvedeno na Smlouvě), Spolek si vyhrazuje právo zrušit Účast a odstoupit od Smlouvy. V takovém případě je Spolek oprávněn zájezd zrušit podle 9.2 e). Pokud nastanou neodvratitelné události (vyšší moc), kterým nemohl Spolek zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze

na ní rozumně požadovat, Spolek si také vyhrazuje právo zrušení Účasti nebo jednotlivých služeb. Když dojde ke zrušení Účasti na základě článku 13.3 těchto VOP, není Spolek odpovědný za takto způsobenou škodu a není povinen hradit jakékoliv jiné pokuty.

13.4 Spolek není odpovědný za nesplnění svých závazků a povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno Zákazníkem či třetí osobou, která není spojena s poskytováním Účasti, pokud tuto skutečnost nebylo možno předpokládat, nebo byla nevyhnutelná, nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po Spolku požadovat.

#### 14. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

14.1 K základním právům Zákazníka především patří:

- a) právo na řádné poskytnutí objednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinění Spolku Zákazník dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu;
- b) právo být seznámen se změnami Účasti, rozsahu služeb a cen;
- c) právo požádat o dodatečné běžně dostupné informace, pokud nebyly uvedeny v nabídce, nebo nebyly Zákazníkovi sděleny jiným způsobem a mají vztah ke smluvně objednaným a zaplaceným službám a jsou Spolku známy;
- d) právo písemně oznámit Spolku, že se Účasti zúčastní jiná osoba místo něj, současně však musí zaslat písemné prohlášení nového Zákazníka se souhlasem se Smlouvou a potvrzením, že splňuje všechny podmínky k účasti na Účasti. Původní a nový Zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny Účasti a poplatků spojených s postoupením podle 8.2 těchto VOP, a to vše před zahájením Účasti;
- e) právo před zahájením čerpání služeb odstoupit od Smlouvy za podmínek uvedených v článku 9 těchto VOP;
- f) právo na poskytnutí dalších podrobných písemných informací spojených s objednaným zájezdem, které nejsou uvedeny v nabídce, a které jsou pro Zákazníka důležité a jsou Spolku známy. Má právo na jejich obdržení nejméně 7 kalendářních dnů před poskytnutím první objednané služby, však pouze v případě, že do této doby uhradil již 100 % cenu všech objednaných služeb na Smlouvě;
- g) právo na ochranu osobních údajů, které jsou uvedeny ve Smlouvě a jiných dokumentech;
- h) právo na reklamaci v souladu s článkem 15 těchto VOP.

14.2 K základním povinnostem Zákazníka především patří:

- a) povinnost poskytnout součinnost s Spolkem, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb zejména úplně a pravdivě uvádět údaje ve Smlouvě a pro zajištění Účasti předložit doklady požadované Spolkem;
- b) zaplatit cenu Účasti v souladu s článkem 4 a 5 těchto VOP;
- a) zajistit u osob mladších 15 let doprovod zletilého účastníka po celou dobu Účasti. Stejně tak zajistit doprovod, dohled a potřebnou zdravotní péči osobě, jejíž zdravotní stav to vyžaduje. Doklad o zploletnění nebo souhlas zákonného zástupce této osoby bude požadován u osoby starší 15 let a mladší 18 let, která se účastní Účasti bez doprovodu zákonného zástupce;
- b) od Spolku převzít doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se řádně a ve stanoveném čase na místo určení (odjezd, sraz apod.) se všemi požadovanými platnými doklady, které si předtím překontroloval s řádným časovým předstihem;
- c) mít u sebe všechny doklady požadované, potřebné a platné s požadovanou časovou rezervou platnosti, jako jsou cestovní doklad (pas, občanský průkaz), víza, doklad o zdravotním pojištění apod.;
- d) dodržování platných pasových, celních, zdravotních (včetně očkování) a dalších předpisů země, do které cestuje. Dále dodržování platné legislativy dané země pobytu a respektování odlišné skladby obyvatelstva a jiných kulturních zvyklostí. Zákazník je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu Účasti. Pokud Zákazník způsobí vlastní nezodpovědností škodu, Spolek nenese žádnou odpovědnost za způsobené následky. Veškeré náklady a důsledky takto způsobené nese ke své tíži pouze Zákazník;
- e) dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, nerušit, neomezovat atd. ostatní Zákazníky či jiné osoby;
- f) dodržovat stanovený program a dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, včetně předpisů dopravců a ubytovatelů, řídit se pokyny zástupce Spolku či jiné osoby určené Spolkem;
- g) zaplatit dle uzavřené Smlouvy sjednanou cenu Účasti a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce Spolku;
- h) zdržet se jednání, které by mohlo poškozovat, omezovat, nebo ohrožovat ostatní účastníky Účasti, dodavatele služeb Spolku, nebo jakkoliv poškozovat nebo ohrožovat dobré jméno Spolku a současně, nebo pouze jejího delegáta či zástupce;
- i) uhradit škodu, kterou způsobil např. ubytovacímu a jinému zařízení nebo v dopravním prostředku atd., kde čerpal služby;
- j) reklamovat veškeré závady a odchylky od sjednaných služeb ihned po jejich zjištění nejlépe na místě u zástupce Spolku a poskytnout součinnost nezbytnou k jejich odstranění, pro průkaznost doporučujeme oznámení provést písemnou formou se stručným, ale výstižným popisem důvodu reklamace a stejně tak i data nahlášení zástupci Spolku;
- k) dbát o řádné a včasné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb.

14.3 V případě, že je Zákazníkem právnická osoba, k základním povinnostem dále patří:

- a) především informovat o rozsahu a kvalitě objednaných služeb, dále seznámit své Zákazníky s těmito VOP, stejně tak i s dalšími informacemi, které od Spolek obdrží;
- b) zajistit, aby všichni účastníci plnili povinnosti Zákazníků, které vyžadují jejich součinnost a které se mohou týkat každého jednotlivého účastníka;
- c) informovat účastníky, zda je součástí objednaných služeb také cestovní pojištění sjednané přes Spolek a sdělit jim podmínky pojištění;
- d) určit a sdělit jméno vedoucího skupiny v případě, že není zajištěn doprovod průvodcem Spolku. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů a dbá na naplnění programu služeb.

#### 15. REKLAMAČNÍ ŘÁD – REKLAMACE, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

15.1 Spolek odpovídá za řádné a včasné poskytnutí objednané a potvrzené služby. Spolek je povinen Zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.

15.2 Poskytování služeb Spolku Zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními o Účasti dle zákona č. 89/2012 Sb. Obč. zákoníku.

15.3 Jestliže Zákazník zjistí, že služba poskytnutá cestovní kanceláří má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamaci“). Zákazník může reklamaci uplatnit v písemné formě, nebo ve formě ústní do protokolu, který stvrdí svým podpisem. Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a za osoby pro které reklamované služby v rámci své Smlouvy o Účasti objednal. V

případě, že se jedná o vadu, kterou lze odstranit, je Zákazník povinný na základě §2900 až §2903 Občanského zákoníku ve vlastním zájmu ústní nebo písemnou formou reklamaci uplatnit neprodleně, kdy vadu zjistí, a to u zástupce Spolku v místě Účasti (dále též „zástupce“), aby mohlo být zabráněno škodě. Po ukončení čerpání služby nebo služeb má Zákazník právo uplatnit reklamaci písemnou formou nebo podepsat protokol o ústním oznámení reklamáce bez zbytečného odkladu. Promlčecí lhůta pro právo Zákazníka na slevu je dva roky.

15.4 Tento článek upravuje specifické podmínky pro vznik nároku Zákazníka na slevu z ceny Účasti („kompenzace“), kterou mu Spolek poskytne v případě vzniku vady poskytované služby, a to v rámci Účasti. Jestliže Zákazník bude chtít uplatnit nárok na kompenzaci, je povinen dodržovat pravidla v tomto článku stanovená; ostatní ustanovení reklamačního řádu se v tomto případě uplatní, jen pokud nejsou v rozporu s úpravou v tomto článku. Reklamační řád dále odkazuje na Frankfurtskou tabulku slev (<http://www.evropskyspotrebiteľ.cz/files/frankfurtska-tabulka.pdf>) dále též „tabulku“.

V případě vzniku vad, které jsou definované v tabulce a týkají se kvality ubytování (sekce I – Ubytování), kvality stravování (sekce II – Stravování) a dalších aspektů Účasti (sekce III – Různé), je Zákazník povinný neprodleně kontaktovat zástupce Spolku v destinaci a oznámit mu příslušnou vadu. Nezbytně nutná je součinnost Zákazníka za účelem sepsání písemného protokolu o vadě zakládají právo na případnou finanční kompenzaci. Jestliže Zákazník tuto součinnost odmítne (např. neumožní delegátovi vstup do ubytovacího zařízení apod.), bere tímto na vědomí, že jeho reklamaci nebude možné řešit dle tabulky. V případě, že zástupce není z objektivních důvodů k dosažení, má Zákazník povinnost požádat poskytovatele (vadných) služeb o písemné potvrzení vzniku příslušné vady. V tomto potvrzení vzniku příslušné vady musí být vada jasně, přesně a dostatečně popsána a pokud je to možné přiložena i fotodokumentace. Písemný protokol s fotodokumentací je Zákazník povinný předat po skončení Účasti zástupci Spolku.

V případě vad definovatelných v tabulce, které se týkají kvality služeb delegáta (sekce IV), je Zákazník povinen neprodleně kontaktovat kancelář Spolku v destinaci a oznámit zde příslušnou vadu. V případě vzniku vad definovaných v tabulce v sekci Doprava je Zákazník povinen požádat pracovníka letiště nebo delegáta o písemné potvrzení vzniku příslušné vady (resp. vyplnění protokolu o vadě zakládající právo na finanční kompenzaci, pokud je v konkrétním případě k dispozici). V případě vzniku vady na palubě letadla je Zákazník povinen požádat písemné potvrzení příslušné vady člena posádky letadla, nebo v případě vzniku vady na palubě autobusu je Zákazník povinen požádat o písemné potvrzení řidiče autobusu nebo zástupce Spolku. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně určité popsána. Zmíněné potvrzení je Zákazník povinen předat po skončení Účasti pracovníkovi Spolku nebo zaslat poštou.

Spolek neodpovídá za škodu která byla způsobena Zákazníkem či třetí osobou, která není spojena s poskytováním Účasti, nebo se jedná o neodvratitelnou událost (vis major). Výše kompenzace, kterou Spolek Zákazníkovi poskytne, odpovídá % z ceny Účasti, která je u každé konkrétní vady uvedeno v tabulce (za podmínky, že existence vady bude v souladu s výše uvedenými pravidly prokázána). V případě, že se vady (u nichž to jejich povaha umožňuje – zejména uvedené v sekci Ubytování, stravování, různé, služby delegáta) nevyskytují se během celé doby trvání Účasti, se výše kompenzace uvedená v „tabulce“ vydělí počtem dní odpovídajících trvání Účasti a vynásobí podílem dní, v nichž se příslušná vada vyskytovala.

Přijetím kompenzace se považuje reklamáce s konečnou platností za vyřízenou. Systém kompenzací dle tabulky lze uplatnit pro destinace, kde má Spolek vlastního zástupce.

15.5 Zákazník má právo uplatnit svou reklamaci písemnou formou – v tom případě je nejvhodnější zaslat reklamaci na adresu sídla Spolku, nebo případně má právo uplatnit svou reklamaci osobně v provozovně Spolku, kde reklamaci uplatní prostřednictvím sepsání reklamačního protokolu stvrzeného svým podpisem.

Doporučujeme, aby Zákazník v reklamaci uvedl údaje potřebné pro identifikaci reklamovaných služeb, zejména č. Smlouvy, předmět reklamáce, tj. popis vady služeb včetně případných důkazů, a čeho se reklamaci domáhá. Žádáme Zákazníky, aby na svou reklamaci uváděli číslo účtu, na který má být zaslána případná kompenzace, popřípadě aby tento údaj sdělili co nejdříve Spolku, aby takováto kompenzace mohla být Zákazníkovi co nejdříve zaslána.

Pracovník Spolek, který je pověřen vyřizováním reklamací je povinný ji vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamáce Spolku, nedohodne-li se se Zákazníkem jinak.

15.6 Reklamuje-li Zákazník vadu služeb Spolku v průběhu jejich poskytování u zástupce, může průvodce rozhodnout o reklamaci ihned. Jestliže není na základě uplatněné reklamáce sjednaná náprava ihned, pak má Zákazník právo uplatnit svou reklamaci po svém návratu dle čl. 5 tohoto reklamačního řádu.

15.7 Pro vyřizování reklamací týkajících se zahraničních nebo tuzemských dopravních cenin platí příslušné tarifní předpisy dopravních organizací.

15.8 Zákazník má právo poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamáce zejména podávat informace, předkládat doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do jejich důvodu, podat upřesňující informace. Zákazník má ve smyslu §2900 až §2903 NOZ, povinnost počínat si tak, aby mu následkem nevyužití práva uvedeného v tomto článku nevznikla škoda.

15.9 Vyřízení oprávněné reklamáce spočívá v bezplatném odstranění vady služby nebo doplnění služby a je-li to podle charakteru služby možné, rovněž v poskytnutí náhradní služby. Není-li to možné, poskytne Spolek kompenzace vadně poskytnuté služby dle Smlouvy.

15.10 Nepovažuje-li Zákazník vyřízení reklamáce ze strany zástupce Spolku za uspokojivé, je oprávněn požádat o přezkoumání správnosti postupu, popř. přehodnocení věcného vyřízení reklamáce funkčně nadřízeného pracovníka. Ten je povinen se k odvolání vyjádřit ve lhůtě do 30 dnů po obdržení. Uplatnit toto odvolání (písemnou formou anebo prostřednictvím protokolu o ústním oznámení reklamáce stvrzeného podpisem Zákazníka) může Zákazník opět nejpozději do jednoho měsíce ode dne zaslání stanoviska Spolku.

## **16. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ ZÁKAZNÍKA**

16.1 Spolek doporučuje Zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze Smlouvy (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení Spolku uzavřít pojištění prostřednictvím Spolku, nese sám veškerá rizika spojená se vznikem pojistné události a Spolek není povinen (nad daný zákonný rámec) poskytnout Zákazníkovi cokoli.

16.2 Pokud je se Spolkem sjednáno cestovní pojištění, bude Zákazníkovi číslo pojistné smlouvy sděleno v pokynech na cestu, nebo předem kdykoliv na požádání. Doba trvání pojištění odpovídá délce Účasti. Podrobnosti o rozsahu pojištění, o pojistné události, pojistných nebezpečích, pojistném plnění, způsobech zániku pojištění, výlukách a postupech při škodné události jsou uvedeny v pojistných podmínkách sjednaného pojištění. Zákazník potvrzuje rovněž, že je oprávněn sjednat pojištění i pro další osoby.

## 17. FAKULTATIVNÍ VÝLETY

17.1 V případě, že Spolek nabízí při sjednání Smlouvy možnost objednat i fakultativní výlety, je tato nabídka fakultativních výletů k dispozici v prostorách Spolku. Ceny těchto výletů jsou na vyžádání v prostorách Spolku a mohou se během sezony měnit. Cena již zakoupeného fakultativního výletu je Spolkem garantována.

17.2 Pro uskutečnění fakultativního výletu je zapotřebí minimální účasti. Výlety mohou být dále zrušeny z důvodu nedostatku účastníků, nepříznivé počasí apod. Program výletu se může změnit z objektivních důvodů.

17.3 Česky nebo slovensky mluvící průvodce je možný pouze v případě minimálního počtu účastníků. V případě zrušení fakultativního výletu sjednaného Smlouvou se Spolkem jsou uplatňovány odstoupení od Smlouvy dle článku 9 těchto VOP.

## 18. DALŠÍ PODMÍNKY

Další podmínky mimo jiné blíže upravující obsah poskytovaných služeb sjednaných Smlouvou a z toho plynoucí rozsah či omezení odpovědnosti Spolku.

### 18.1 Doprava pořádaná dopravcem – autobusem

První a poslední den pobytu je určen k dopravě na/z místa pobytu. Přestože naší snahou je poskytnout Zákazníkovi maximálně možnou dobu strávenou na místě pobytu, musí Zákazník první a poslední den pobytu přizpůsobit dopravě na/z místa pobytu, ať cestuje autobusem, či letadlem.

Autobusová doprava je plánována s ohledem na stanovené mezinárodní dopravní předpisy. Zákazník čerpá první/poslední objednanou službu, když nasedne a vyseďne do/z autobusu určeného pro svoz/rozvoz na/z místa pobytu. V případě, že po cestě dojde ke zpoždění v důsledku dopravní situace, dopravní nehody, kontroly správních orgánů daných zemí, či poruše autobusu, Spolek vyvine maximální možné úsilí, aby poruchu odstranil, nebo zajistil náhradní autobusovou dopravu vlastní, nebo přes partnery. Porucha nebo omezená funkčnost klimatizace autobusu není důvodem k reklamaci a nároku na kompenzaci.

Když v důsledku pozdního příjezdu či brzkého odjezdu, Zákazník nemůže čerpat všechny objednané, potvrzené a zaplacené služby, nemá Zákazník nárok na vrácení částky za tyto služby, protože Spolek je dodavatelem této služby zaplatí v plné výši. Stejně tak služby, které Zákazník čerpá na místě pobytu nad Smlouvou stanovené služby, které si na místě dohodl a objednal sám, uhradí tyto služby Zákazník přímo dodavateli na místě, pokud se s Spolkem nedomluví jinak písemně.

Uvedené důvody pozdního příjezdu/brzkého odjezdu (byť v nočních hodinách) z místa pobytu nemohou být považovány za důvody pro reklamaci a jako nárok na kompenzaci. V případě změny času odjezdu, zpoždění a prodloužení doby dopravy z důvodů: technických, přetížení dopravy silnic, či hraničních přechodů, vyšší moci; je nutné počítat s nepředpokládanými časovými prodlevami. Spolek nemůže tyto důvody ovlivnit a nemůže nést odpovědnost v případě, že Zákazník si plánoval návazné spojení, obchodní setkání a další aktivity, pokud zpoždění nepřesáhlo více jak 24 hodin oproti původně předpokládanému času a délce dopravy.

### 18.2 Servis a služby

Nabídka aktivit a služeb poskytovaných ubytovacími zařízeními zdarma či za poplatek platí v době vydání nabídky a rozhodnutím ubytovacího zařízení se může v průběhu sezóny změnit. Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem ubytovacího zařízení a ostatních zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležérností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Spolek neovlivní zvyklosti a mentalitu personálu ubytovacích zařízení, proto reklamace v tomto neuznává. Dále při sníženém obsazení ubytovacího zařízení (např. před sezonou nebo po sezoně), může na základě rozhodnutí vedení ubytovacího zařízení k omezení nabídky poskytovaných služeb pro volný čas a zábavu. Rovněž strava může být podávána ze stejného důvodu místo formou bufetu ve formě servírované. Za hlavní sezonu je zpravidla považován červenec a srpen. Pro výše uvedené skutečnosti nelze po Spolku požadovat žádnou finanční kompenzaci. Služby animátorů, organizace zábavných programů pro děti bude Spolek zajišťovat pouze v případě účasti min. 10 dětí ve věku 6 – 12 let v jednom pobytovém termínu a na jednom místě pobytu. O tomto budou rodiče informováni přímo na místě pobytu. Tuto službu nemůže klient vyžadovat jako závaznou podmínku účasti na pobytu.

### 18.3 Hygiena

Hygienické zvyklosti jsou v jižních zemích odlišné od tuzemských, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů ve vztahu k životnímu prostředí. Zákazníci Spolku jsou povinni dodržovat základní hygienické předpisy. Zákazníky, které postihnou na dovolené střevní a zažívací potíže nemohou požadovat po Spolku jakoukoli finanční náhradu, pokud se neprokáže státní správou příslušné země, že se stala hygienická chyba v příslušném ubytovacím a stravovacím zařízení. Pokud se vyskytnou na pokoji v ubytovacím zařízení hygienické nedostatky, potom má Zákazník povinnost tuto skutečnost ihned reklamovat u ubytovacího zařízení či poskytovatele ubytování a neprodleně informovat zástupce Spolku s cílem odstranění této závady, popř. nelze-li tuto hygienickou závadu bezodkladně odstranit, potom vše řešit výměnou daného pokoje v ubytovacím zařízení. Nedoporučujeme pít nebo vařit z vody z vodovodu, ale z balené vody. Na výjimky bude Zákazník upozorněn přímo na místě zástupcem Spolku.

### 18.4 Ubytování

Poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v katalogu. Období před a po hlavní sezóně přináší vedle výhodných cen i skutečnost, že některá zařízení (bary, diskotéky apod.) nejsou v provozu. V případech překnihování, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, budete ubytováni v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Rozdíly jsou v kategorizaci ubytovacích zařízení i mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních ubytovacích zařízeních jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné kategorie) nejsou vždy stejné. Je třeba si uvědomit skutečnost, že pokud volíte např. dvoulůžkový pokoj s dvěma přistýlkami, počítejte s nižší úrovní pohodlí.

Ve většině ubytovacích zařízení není v koupelnách mýdlo.

V některých ubytovacích zařízeních je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko.

Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit pokoje v den odjezdu do 10 hodin (v některých případech již do 8 hodin), možnost nastěhování v den příjezdu je nejdříve po 15. hodině. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokoje. U dodatečně vypsáných zvláštních nabídek nebo u poznávacích Účasti, ubytování a typ ubytování apod. garantujeme pouze kategorii, nemusí se vždy jednat o ubytovací zařízení z katalogu. Jméno ubytovacího zařízení se Zákazník dozví po příletu do cílové oblasti.

Místnost určenou pro uložení zavazadla, ve které jsou uložena zavazadla hostů, není v drtivé většině ubytovacích kapacit možná.

Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá Spolek vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimo sezónní měsíce a staveniště vznikají velmi rychle, prakticky ze dne na den nebo je stavební činnost po delší přestávce obnovena. V těchto případech nelze mít vždy při knihování nejaktuálnější zprávy o stavební činnosti. Každá země má stavební normy,

kteřé stavebník musí dodržovat tak, aby neobtěžoval své okolí nadměrnou hlučností a prašností. Takže stavební činnost v blízkosti ubytování či pláže neopravňuje Zákazníka ke stížnostem s cílem získání slevy ze Účasti. Také stavební styl v jižních zemích umožňuje zvukovou propustnost mezi jednotlivými místnostmi. Rovněž v blízkosti některých ubytovacích zařízení může být železniční trať, silnice či rychlodráha, dále zde může být hluk způsobený leteckou dopravou. Je v zájmu Zákazníka se na tyto okolnosti informovat při koupi daného Účasti. V nabídce Spolku nemohou být zaznamenány a popsány všechny okolnosti daného letoviska, daného ubytovacího zařízení či předmětné hotelové pláže.

Stížnosti na hlučné sousedy v ubytovacím zařízení s cílem získání slevy ze Účasti jsou bezpředmětné. K dovolené patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Rovněž typickým znakem v jižních zemích je hluk z dopravních prostředků. Spolek nemůže akceptovat požadavky Zákazníků na slevu ze Účasti za hluk v letoviscích či ubytovacích prostorách. Naopak Zákazník musí v místech, kde je místní úpravou vyhlášena klidová zóna, dodržovat hodiny klidu a zdržet se hlučného chování, které může obtěžovat ostatní. Následky takového chování nese Zákazník. Není-li uvedeno v propagačních materiálech Spolku jinak, není v daném ubytovacím zařízení výtah.

Peněžní jistota dále „kauce“ je dočasná platba, která slouží k zajištění správného užívání apartmánu a jeho vybavení, pak jeho předání zpět po užívání ve stavu dohodnutém při složení kauce. V některých ubytovacích kapacitách je vyžadováno složení kauce při nástupu na ubytování a jsou staveny podmínky pro její úplné vrácení. Zákazník bere na vědomí, že v případě jejich nedodržení, nebo poškození vybavení mu bude vrácena pouze poměrná část vratné kauce, nebo také žádná kauce. V případě, že má pojištění škod na cizím majetku, je povinen před odjezdem si zjistit a zajistit všechny náležitosti a doklady, které jsou nutné pro uplatnění pojistného plnění u pojišťovny. Spolek neodpovídá za zapomenuté a ponechané věci, oblečení, doklady a předměty na ubytování a v dopravních prostředcích. Není povinností Spolku tyto věci přechovávat a skladovat. V případě, že se taková věc najde bude Zákazníkovi předána v prostorách Spolku v Olomouci.

### **18.5 Klimatizace a topení**

Tato zařízení najdete pouze v ubytovacích zařízeních, kde je toto přímo uvedeno v propagačních materiálech.

### **18.6 Stravování a nápoje**

Kontinentální snídaně obsahuje horký nápoj (čaj nebo kávu), máslo a marmeládu nebo džem a pečivo. Rozšířená snídaně obsahuje kontinentální snídaní doplněnou o větší výběr marmelády nebo džemu, sýrů nebo studených masných výrobků. Většinou bývají navíc i studené nápoje. Snídaně formou švédských stolů (bufetová snídaně) je samoobslužným volným výběrem přinejmenším v rozsahu rozšířené snídaně. Snídaně jsou v drtivé většině ubytovacích zařízení, nezávisle na jejich kategorii, vždy stejné. Tuto skutečnost nelze reklamovat s cílem získání slevy ze Účasti. Nápoje k jídlu nejsou zahrnuty v ceně Účasti, není-li výslovně uvedeno jinak.

Stravování formou bufetu může obsahovat pouze jedno hlavní jídlo.

Plná penze zahrnuje snídaní formou bufetu, obědy a večeře servírované. Zakoupí-li si Zákazník fakultativní výlet, není povinností ubytovacího zařízení vybavit Zákazníka cestovním balíčkem místo stravy v ubytovacím zařízení. Nelze tedy požadovat žádnou finanční náhradu po Spolku. Pokud je cestovní balíček od ubytovacího zařízení k dispozici, jde o jeho dobrou vůli. Obsahem balíčku nejsou tekutiny.

### **18.7 Pláže**

Pod pojmem písečná pláž se má na mysli pláž, která se skládá převážně ze sypkého materiálu. Pod pojmem oblázková pláž se má na mysli pláž, která se skládá převážně z obroušených kamínků a kamenů různých velikostí. Pod pojmem oblázkovo-písečná pláž se má na mysli skladba sypkého materiálu a oblázků, popř. kamenů. Kamenitá pláž nemá ani písek ani oblázky a skládá se z neobroušených kamenů různých velikostí.

Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu, dle našich představ často hlučnému obyvatelstvu. Některé pláže bývají vyčleněné pouze pro příslušné ubytovací zařízení stojící v blízkosti těchto pláží a velikost jejich vyčlenění nemůže Spolek ovlivnit. V těchto případech nelze mít vždy při knihování nejaktuálnější zprávy o vyčleněných plážích. Za velikost vyčleněných pláží u jednotlivých ubytovacích zařízení Spolku neručí a nejsou důvodem ke stížnosti Zákazníka, jehož cílem je získání slevy z ceny Účasti. Za čistotu jednotlivých pláží u jednotlivých ubytovacích zařízení Spolek neručí, nemůže ji ovlivnit a není důvodem ke stížnosti Zákazníka, jehož cílem je získání slevy z ceny Účasti. Za čistotu vody v moři u jednotlivých ubytovacích zařízení Spolek neručí, nemůže je ovlivnit a není důvodem ke stížnosti Zákazníka, jehož cílem je získání slevy z ceny Účasti. Za nepřijeň počasí a s tím spojené naplaveniny v moři a vysoké vlny v moři, jež nedovolují koupání v moři u ubytovacích zařízení Spolek neručí, nemůže je ovlivnit a není důvodem ke stížnosti Zákazníka, jehož cílem je získání slevy z ceny Účasti.

Za provozování vodních sportů v moři v blízkosti pláží jednotlivých ubytovacích zařízení, dále za využívání těchto pláží čluny, vodními skútry apod. Spolek neručí, nemůže tuto skutečnost ovlivnit a není důvodem ke stížnosti Zákazníka, jehož cílem je získání slevy z ceny Účasti.

Lehátka a slunečníky na pláži jsou k pronajmutí za poplatek (pokud není uvedeno jinak). Za množství hotelových slunečníků a lehátek na plážích u jednotlivých ubytovacích zařízení Spolek neručí, nemůže jejich množství a kvalitu ovlivnit a nejsou důvodem ke stížnosti Zákazníka, jehož cílem je získání slevy z ceny Účasti.

V nabídkových materiálech Spolku je vzdálenost na pláž od ubytovacího zařízení uvedena v metrech a to chůzí, není-li takto uvedeno, pak je vzdálenost měřena vzdušnou čarou. Přičemž údaje o vzdálenosti od ubytovacího zařízení k pláži jsou v popisu katalogu ve všech případech vždy jen orientační.

Doporučujeme Zákazníkům, aby respektovali ve vlastním zájmu pokyny místních pracovníků na plážích, popř. aby se řídili místní plážovou signalizací (barevné vlajky na pláži, informační tabule apod.).

### **18.9 Voda a elektrické napětí**

Obyvatelé jižních zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. Voda se pít sice ve většině případů dá, ale její chemické složení (soli) je zcela odlišné od toho, na co jsme v našich klimatických podmínkách zvyklí. Pokud budete používat tuto vodu, připravte se na to, že většina Zákazníků mívá z této vody střevní potíže. Proto vodu k těmto účelům doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v ubytovacím zařízení. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie a zásobování vodou. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace. Upozorňujeme klienty, že voda může téct velmi horká. Spolek za tyto okolnosti neodpovídá a nemůže je ovlivnit. Nelze tedy tyto skutečnosti reklamovat, s cílem získání slevy z ceny Účasti.

### **18.10 Hmyz**

K jižním a exotickým zemím patří i hmyz. Přes intenzivní snahy hoteliérů a místních úřadů se může v určitých obdobích hmyz vyskytovat. Nedoporučuje se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny. Dále doporučujeme Zákazníkům zakoupit odpuzovače a lapače hmyzu do

svého ubytovacího zařízení. Spolek neručí za standardní či nadměrný výskyt létavého či lezoucího hmyzu, či hlodavců a jeho vyskytující se množství nemůže ovlivnit. Výskyt létavého a lezoucího hmyzu, hlodavců, místních psů, koček a ptáků apod., není důvodem ke stížnosti Zákazníka, jehož cílem je získání slevy z ceny Účasti.

#### 18.12 Průvodce-delegát

Pokud není výslovně uvedeno jinak, nejsou v ceně Účasti služby průvodce-delegáta. Tento průvodce-delegát může být zaměstnáván jak u Spolku, tak i současně může být zaměstnáván zahraničním smluvním partnerem Spolku, popř. může být současně zaměstnáván i jiným cizím subjektem a nabízet Vám fakultativní výlety a služby uváděné v našich propagačních materiálech, které pořádá buď zahraniční smluvní partner či jiný nesmluvní subjekt a za jejichž průběh, množství, kvalitu, cenu a možnost reklamace Spolek nenese jakoukoli odpovědnost a neručí za ně. Průvodce-delegát je smluvním zaměstnancem Spolku pro služby, za které je odměňován Spolkem a tím fakultativní výlety a jiné fakultativní služby nejsou. Zákazník tedy nemůže v případě jakéhokoli problému uvádět, že byl uveden v omyl a v dobré víře koupil fakultativní výlety či jiné služby s tím, že se domníval, že je pořádá Spolek. Spolek tyto služby neprodává ani v České republice, ani v zahraničí. Při zakoupení fakultativních výletů a pronájmu aut, motorek, vodních sportů, létání na padáku, aquaparku, bungee jumpingu, zábavních parků a jiných atrakcí a jiných služeb v místě pobytu, vzniká tedy výhradně smluvní vztah mezi Zákazníkem a pořadatelem těchto činností či jeho prostředníkem. Spolek ve svých propagačních materiálech uvádí možnost si zakoupit fakultativní služby, např. fakultativní výlety, pronájemy motorek, aut, vodních člunů a skútrů apod. nicméně v ceně Účasti nejsou tyto služby zahrnuty, tudíž i když je průvodce-delegát nabízí jako reprezentant Spolku, Zákazník si musí být vědom toho, že v tomto okamžiku přestává být průvodce-delegát reprezentantem Spolku a stává se zástupcem jiného subjektu. Tato skutečnost odpadá jen tehdy, když je na fakultativní výlety či jiné služby vydán pokladní doklad s razítkem Spolku. V tomto případě Spolek ručí za fakultativní výlety a jiné služby. Spolek rovněž neručí za vady zboží, které si Zákazník zakoupí v prodejnách či tržištích navštívených v průběhu výletu či v průběhu rekreace. K zajištění kontaktu mezi průvodcem-delegátem a Zákazníky se užívá přiměřených informačních prostředků (informační tabule s pohotovostním kontaktem na průvodce-delegáta, jeho jméno, adresa kanceláře, kde průvodce-delegát úřaduje, stanovení jeho úředních hodin, nabídka fakultativních služeb, možnost poukázat na závady služeb Spolku a požadavek na jejich odstranění, jiné vzkazy atd.). Pokud si Zákazník skutečně přeje, aby jeho reklamovaná závada byla odstraněna, je povinen spolupracovat a řídit se pokyny průvodce-delegáta (např. výměna jednoho reklamovaného pokoje za druhý pokoj se považuje za adekvátní řešení).

#### 18.13 Zvláštní požadavky, které nemají charakter smluvního ujednání

Zvláštní požadavky či přání Zákazníka jsou brány jako nezávazné, a tudíž nemají charakter smluvního ujednání uváděné na Smlouvě (pokoj v patře, pokoj s výhledem na moře apod.) bude brát Spolek zřetel a bude se snažit ve spolupráci s poskytovatelem služby vyhovět, ale pokud to nebude možné, není možnost kompenzace. Okolnost, že Smlouva je jako celek potvrzena Spolkem, nezakládá na tom, že tento požadavek musí být splněn, popř. jeho nesplnění musí být finančně kompenzováno Zákazníkoví. V případě, že Zákazník trvá na uzavření Smlouvy pouze v případě, že jeho požadavek vůči Spolku je závazný, musí tento požadavek Spolek potvrdit odpovědným pracovníkem centrály a toto uvést na Smlouvě. Za neposkytnutou službu, oprostěnou od požadavku slevy ze Účasti, se tedy nepovažuje např. nepřidělený pokoj s výhledem na moře, pokoj v 1. patře apod., třebaže si to Zákazník jako nezávazný požadavek či přání napsal do Smlouvy.

#### 18.14. Vyšší moc

Jde o neodvratitelnou událost, na kterou nemá i přes veškerou snahu či aktivitu Spolek vliv. Přitom za vyšší moc se považuje, např. vojenský převrat vedoucí ke všeobecnému chaosu, vznik lokální války, politická nestabilita vedoucí k ohrožení zdraví a života Zákazníků, přírodní katastrofy typu silného a zničujícího zemětřesení, silných záplav, tsunami, tornád či orkánů či silných vichřic mající charakter zničující přírodní katastrofy, výbuch sopky, silné a zničující teroristické útoky, epidemie nemocí ohrožující zdraví a životy Zákazníků, atd. Spolek pohlíží na tyto neodvratitelné události jako na nouzový stav a může před nástupem cesty Zákazníka bez jakéhokoli dodržení lhůty odstoupit s okamžitou platností od Smlouvy nebo započítí cestu Smlouvu vypovědět z důvodů tzv. vyšší moci. Za zásah vyšší moci je považováno i rozhodnutí vládních orgánů, ministerstev jak českých, tak cílové destinace, které má za následek nemožnost uskutečnění cesty. Přitom Spolek má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení Účasti z důvodu vyšší moci budou Zákazníci okamžitě dopraveni zpět, přičemž největší prioritou bude uchování zdraví a životy Zákazníků. **Smluvní strany se o dodatečné finanční náklady, které tímto vznikly, rozdělí rovným dílem. Pokud v průběhu Účasti není poskytnuta určitá služba z důvodů vyšší moci, nemá cestující právo na poskytnutí slevy z ceny Účasti ani na odstoupení od Smlouvy.**

#### 18.14 Nákup na poslední chvíli, Last Minute

Při nákupu na poslední chvíli, popř. Last Minute za zvýhodněnou cenu akceptuje Zákazník skutečnost, že i když je zachována předepsaná kvalita a množství služeb v plné šíři jako u plně platících Zákazníků, přesto si Spolek ponechává právo, při němž rozhoduje o rozdělení výhodných či méně výhodných služeb mezi své Zákazníky při zachování obvyklého standardu předepsaného danou kategorií především ubytování ale i jiných služeb. **V praxi to znamená, že Spolek rozhodne v tomto případě vždy ve prospěch plně platícího Zákazníka oproti Zákazníkovi nakupujícího na Last Minute atd.** Nejde tedy o snížení množství a kvality služeb, ale o menší výhodu při zachování kvality a rozsahu služeb, např. při rozdělování pokojů v ubytovacím zařízení při zachování předepsaného standardu (nižší podlaží, bez výhledu na moře apod.), **dále tento Zákazník nemá nárok na služby zdarma od Spolku.** Takový Zákazník není oprávněn reklamovat menší výhodu při zachování kvality a menší výhodu při zachování rozsahu služby, ty jsou mu však poskytnuty vždy při zachování předepsaného standardu. Spolek je povinen zachovávat pro Zákazníky nakupující na Last Minute apod. služby a jejich rozsah a kvalitu, kterou uvádí ve svých propagačních materiálech. V některých případech však mohou být změny služeb, při zachování stejné kvality a rozsahu, v rámci těchto VOP u Zákazníka provedeny.

#### 18.15 Silniční komunikace, popř. pobřežní komunikace, letecké koridory

Ke všem ubytovacím zařízením vždy vede silniční komunikace. Od prašné cesty po moderní silnici. Pobřežní komunikace mimo jiné slouží k zásobování Vašeho ubytovacího a stravovacího zařízení. Od důležitosti této místní silniční komunikace je odvozeno i její využívání, místními obyvateli, rekreanty a zásobovacími vozidly či hromadnými dopravními prostředky, tedy tento fakt přináší i hlučnost a prašnost v jejím bezprostředním okolí. V žádném ubytovacím zařízení v nabízených letoviscích není absolutní klid. Je tedy nutné počítat vždy s mírnou hlučností, ta je však dána normami dané země a není v rozporu se zdravotními a hygienickými normami této země. Spolek neakceptuje stížnosti s cílem získání slevy ze Účasti, týkající se blízkosti silniční komunikace od ubytovacího a stravovacího zařízení, velikosti provozu na komunikaci, absenci řízených či neřízených (zebra) přechodů, popř. podchodů či nadchodů a hlučnosti či prašnosti na komunikacích.



Spolek neakceptuje stížnosti s cílem získání slevy ze Účasti, týkající se blízkosti leteckého koridoru při vzletu či přistávání letadel blízkého letiště od ubytovacího zařízení či pláže, které způsobují hluk, jenž je v souladu s hygienickou normou příslušného státu.

#### **18.16 Škoda způsobená třetí osobou**

Spolek rovněž neodpovídá za škodu, která byla způsobena Zákazníkem, 3. osobou, která není spojena s poskytnutím Účasti. Pokud se vyskytnou případy způsobené 3. stranou (hluk ze sousedního pokoje, prach, nečistoty, hluk dopravními prostředky apod. v letovisku, blízká stavební činnost, aj.) je Spolek osvobozen od poskytnutí slevy z Účasti a jiných finančních kompenzací Zákazníkovi.

#### **18.17 Fauna a flóra**

V jižních zemích je běžným jevem, že po letoviscích a v blízkosti ubytovacích a stravovacích zařízení se volně pohybují zvířata, tj. zejména psi a kočky. Spolek nemůže ovlivnit výskyt těchto zvířat a tyto nejsou důvodem ke stížnosti Zákazníka, jehož cílem je získání slevy z ceny Účasti. Totéž se týká poletujících ptáků a jiné fauny. Doporučujeme Zákazníkům, aby se ve vlastním zájmu z hygienických důvodů nedotýkali zvířat. Doporučujeme Zákazníkům, aby se ve vlastním zájmu, a to zejména při potápění v moři, nedotýkali živočichů, s kterými nemají zkušenosti. V jižních zemích je běžné, že některé státní či obecné pozemky nejsou udržované tak, jak je zvykem ve středoevropském prostoru (přerostlá tráva, bodláčí apod.). Tyto obecní, neudržované pozemky, bývají často v blízkosti ubytovacích zařízení či přístupových cest k plážím. Spolek nenese odpovědnost za takový stav, nemůže ho ovlivnit a toto není důvodem ke stížnosti s cílem získání slevy ze Účasti. V případě, že Zákazník má záměr získat v uvedené zemi předmět na památku (zvíře, rostlina, nerost, jiný nalezený předmět) je povinen si ověřit, že takový předmět je možno ze státu vyvézt a do ČR dovézt. Tyto informace si musí zajistit sám. Spolek za takový postup nenese odpovědnost a vzniklou škodu nelze po Spolku vymáhat.

#### **18.18 Cennosti**

Nedoporučujeme brát s sebou cennosti a drahé vybavení, ne na každém ubytování je možnost využití sejfy na pokoji, nebo na recepci. Spolek nenese odpovědnost za ztráty a krádeže.

#### **18.19 Alkohol, omamné a psychotropní látky**

Zákazník, který nadměrně požil alkohol, nebo prokazatelně požil omamné látky či drogy, či jejich kombinaci, nebude připuštěn v tuzemsku do autobusové přepravy z místa určení. Zákazníkovi v tomto případě nebudou vráceny finanční prostředky za již zaplacenou autobusovou dopravu. O vyloučení z autobusové dopravy rozhoduje vždy řidič daného vozidla. Pokud se rozhodnou i zbylí členové rodiny vyloučeného Zákazníka či jeho přátelé, že rovněž solidárně neodletí, nemohou ani oni požadovat vrácení finančních prostředků za již zaplacenou a nečerpanou Účast. Zákazník, který nadměrně požil alkohol, nebo prokazatelně požil omamné látky či drogy, či jejich kombinaci, a způsobí vážné problémy v ubytovacím či stravovacím zařízení v zahraničí, může být vedením daného ubytovacího zařízení vystěhován bez náhrady jakékoli škody. Rozhodnou-li se rodinní příslušníci či přátelé, že s tímto Zákazníkem opustí ze své vůle a solidárně také dané zařízení, vzniklou škodu nelze požadovat po Spolku.

#### **18.20 Újma**

U Zákazníka, u kterého vznikly sekundární problémy, tj. nemohl využít v plné šíři již zaplacenou stravu, nemohl využít fakultativních vyletů či jiných služeb, koupání, slunění atd. a to na základě např. střevních a zažívacích problémů či jiných problémů a uvádí to ve své reklamaci jako svoji újmu, **nebude Spolek brát na zřetel takovou stížnost a takovému Zákazníkovi nepřísluší sleva z ceny.** Účasti či jiné finanční odškodnění. **Újma by Zákazníkovi v případě střevních a zažívacích problémů vznikla jedině tehdy, pokud by státní správu příslušné země byla provedena kontrola a byla protokolárně zjištěna a úředně zapsána stravovací či hygienická chyba příslušného zařízení.** V případě jiných problémů by újma byla přiznána a finančně odškodněna tehdy, pokud by byla prokazatelně doložena. Přitom subjektivní pocity Zákazníka a jeho rodinných příslušníků či Zákazníků v příbuzenském vztahu, se nepovažují za průkazná a doložitelná fakta.

#### **18.21 Vyloučení Zákazníka z Účasti**

Zástupce Spolku má právo Zákazníka ze Účasti vyloučit bez jakéhokoli nároku na vrácení zaplacené ceny Účasti či jeho části. Toto právo na vyloučení Zákazníka ze Účasti vzniká při nevhodném chování Zákazníka, jeho hrubém, nesmyslném, vulgárním či agresivním chování či jednání vůči delegátovi-průvodci, či obtěžuje-li tento Zákazník svoje okolí (personál hotelů, bazénů, stravovacího zařízení apod.), zejména však další účastníky Účasti. Zákazník může být rovněž vyloučen, pokud záměrně narušuje a odmítá respektovat ubytovací řád jednotlivých ubytovacích zařízení, pokud soustavně narušuje průběh daného Účasti Spolku, pokud záměrně a prokazatelně nedodrží ujednání mezi ním a Spolkem (viz Smlouva, VOP apod.), pokud zásadně poruší zákony dané země. Zákazník bere na vědomí, že Spolek použije proti nevhodnému chování a jednání Zákazníka všechny legální postupy v dané zemi (spojí se s Českou ambasadou, požádá o pomoc místní policii, požádá o pomoc místní lékařskou pohotovost apod.). Zákazník bere na vědomí, že veškeré náklady spojené s výše uvedeným jsou plně ve finanční režii Zákazníka a Spolek nebude proplácet žádné finanční kompenzace danému neukázněnému Zákazníkovi.

#### **18.22 Víza a cestovní doklady**

Upozorníme, že většina států vyžaduje, aby **platnost cestovního dokladu byla více jak 6 měsíců od opuštění země.**

Občané jiných zemí, než ČR jsou povinni si zajistit řádně a včas informace, zda se na ně vztahuje vízová povinnost hostitelské země, a doklady potřebné nejen pro vstup do země pobytu, ale i do zemí přes které tranzitně budou projíždět do země pobytu.

Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese Zákazník.

### **19. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ A SPOLUCESTUJÍCÍCH**

19.1 Zákazník je srozuměn s tím, že Spolek je oprávněn pro účely plnění Smlouvy a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, rodné číslo, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, bankovní spojení, datum narození, bydliště, emailová a doručovací adresa, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

19.2 Pro účely plnění Smlouvy budou informace uvedené v čl. 19.1 v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům Spolku (zejména hotelům, přepravním společnostem, delegátům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve Smlouvě, pokynech k Účasti, případně je obdrží Zákazník nejspíše během Účasti. Pokud se destinace Účasti nachází mimo země Evropské Unie, Schengenského prostoru, bere Zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské Komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země poskytne Spolek na žádost Zákazníka.

19.3 Zákazník bere na vědomí, že Spolek je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinen předat osobní údaje Zákazníka pro účely stanovené zákonem.

19.4 Zákazník bere na vědomí, že Spolek bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je Spolek oprávněn zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může Zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese Spolku nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu [a.fomiczew@paprsek.info](mailto:a.fomiczew@paprsek.info). V tomto případě nebude Spolek Zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje Zákazníka pro účely přímého marketingu.

19.5 Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve Smlouvě, ale i jiným prohlášením, s tím, že Spolek bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během Účasti a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů Spolku, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách Spolku.

19.6 Výše uvedená ustanovení čl. 19.1 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch Zákazník Smlouvu uzavřel (spolucestující). Uzavřením Smlouvy Zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

19.7 Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:

a) Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů může kdykoliv odvolat, a to podáním zaslaným Spolku, a to buď na adresu Spolku nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu [info@paprsek.info](mailto:info@paprsek.info).

b) Požadovat od Spolku přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.

c) Požadovat, aby Spolek omezil zpracování jeho osobních údajů, pokud:

(i) Zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů;

(ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití;

(iii) Spolek již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale Zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo

(iv) Zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody Spolku převažují nad oprávněnými důvody Zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů Zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

v) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

d) Získat od Spolku kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je Spolek povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů:

(i) účel zpracování;

(ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává,

(iii) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny;

(iv) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se Zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování;

(vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu;

(vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.

e) Získat své osobní údaje, které Spolek zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud

(i) je zpracování osobních údajů Zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo

(ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá Spolek osobní údaje Zákazníka jinému správci.

## 20. NEPLATNOST JEDNOTLIVÝCH USTANOVENÍ

21.1 Je-li nebo stane-li se kterékoliv ustanovení Smlouvy, těchto VOP, které tvoří součást Smlouvy, neplatným nebo nevymahatelným, nebude tím dotčena platnost ani vymahatelnost kteréhokoli ustanovení Smlouvy, Všeobecných podmínek účasti na Účasti nebo jiných podmínek, které tvoří součást Smlouvy.

## 22. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

22.1 Smlouvy, na které se použijí tyto VOP, se řídí českým právem.

22.2 Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto VOP použijí.

22.3 Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto VOP, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.

22.4 V případě sporu vzniklého v souvislosti se Smlouvou, na kterou se vztahují tyto VOP, má Zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

22.5 Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou platné a účinné od 1.6.2021

Alexander Fomiczew, v.r.  
předseda spolku

Zákazník: .....  
vlastnoruční podpis

text přečetl dne: .....