

# Všeobecné podmínky

## Všeobecné smluvní podmínky účasti na zájezdech cestovní kanceláře GOOD PLACES s.r.o.:

Smluvní vztah  
Platební podmínky  
Ceny zájezdů  
Práva a povinnosti zákazníka  
Změny dohodnutých služeb a jejich právní důsledky, rušení zájezdu  
Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, Stornoplatky  
Změna knihování  
Reklamáce, Odpovědnost za škody  
Povinné smluvní pojištění  
Cestovní pojištění zákazníka  
Všeobecná ujednání a informace pro cestující  
Závěrečná ustanovení

### I. Smluvní vztah:

Vzájemné právní poměry mezi cestovní kanceláří GOOD PLACES s.r.o., se sídlem Přemyslovská 19, 130 00 Praha 3, IČ 26079411, vedená u Městského soudu v Praze, spisová značka C 104897, (dále jen CK) a jednotlivci nebo organizacemi, jako účastníky zájezdu GOOD PLACES s.r.o. (zákazníky), se řídí ustanovením občanského a obchodního zákoníku, pokud není v těchto všeobecných smluvních podmínkách stanoveno

#### I.1. Vznik smluvního vztahu:

a) Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří CK s.r.o. a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsané písemné přihlášky neboli cestovní smlouvy (dále též CS) potvrzené CK Předáním vyplněné a podepsané přihlášky zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky CK uznává a souhlasí s nimi. CS se podepisuje ve dvou vyhotoveních, po jednom vyhotovení obdrží každá ze Pokud je zájezd již obsazen v den, kdy CK obdrží CS, bude zákazníkovi nabídnut jiný termín zájezdu nebo náhradní zájezd i do jiné destinace, a to na základě vzájemné dohody.

b) K uzavření smlouvy mezi zákazníkem a CK dochází přijetím podepsané přihlášky a jejím potvrzením zákazníkovi ze strany CK. Předání podepsané smlouvy je možné osobně, poštou nebo její nascalované verze zasláné emailem. Obsah smlouvy se určuje dle internetového katalogu, dodatečných nebo individuálních nabídek CK. Za smluvní závazky všech osob uvedených na přihlášce ručí zákazník - ručitel

### II. Platební podmínky:

II.1. Zákazník se zavazuje složit v okamžiku obdržení potvrzené CS ze strany CK zálohu na základě faktury nebo zálohové faktury vydané CK. CK může vyžádat doložení zaplacení zálohy prokazatelným způsobem, například kopií pokladni složky nebo příkazu k bezhotovostnímu převodu, je-li to s ohledem na nutnost

II.2. CK je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 50 % z celkové ceny (včetně fakultativních služeb) nebo podle domluvy. Tato záloha je splatná při podpisu cestovní smlouvy. V případě ceny letenek u linkových letů přesahujících 50% ceny zájezdu bude klient požádán o příslušně zvýšenou zálohu.

II.3. Doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 29 dnů před začátkem zájezdu na základě

II.4. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dní před nástupem zájezdu je zákazník povinen

II.5. Platba se provádí podle domluvy v hotovosti v cestovní kanceláři nebo bankovním převodem. Doplatek musí být uhrazen tak, aby nejpozději 29 dní před zahájením zájezdu byl připsán na účet CK. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že

II.6. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu.

### **III. Ceny zájezdů:**

III.1. Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená na přihlášce. Ceny zájezdů byly kalkulovány na základě měnových kurzů v době zaslání nabídky individuálního zájezdu, v případě vypsání skupinových zájezdů byl

III.2. Po celou dobu pobytu zákazníka platí cena, která je platná při zahájení zájezdu. V ceně zájezdu jsou zahrnuty pouze služby, které jsou výslovně uvedeny v popisu zájezdu v oddíle "Cena zahrnuje". U některých destinací jsou ceny letenek velice proměnlivé, proto někdy bývá odhad ceny letenky uveden zvlášť a u ceny zájezdu je uvedeno bez letenek. Při tvorbě cen katalogu není možné zjistit aktuální cenu letenky v době jejich zakoupení. V tomto případě je nástupní a výstupní místo zájezdu v dané destinaci a letenky a organizaci přepravy na zájezd řeší CK zvlášť. Pojištění CK pro případ úpadku ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. je vždy zahrnuto v ceně zájezdu. Délku pobytového či poznávacího zájezdu určuje výhradně počet čerpaných noclehů, to znamená, že např. 8-denní zájezd je chápán jako 7 noclehů, tedy nikoliv 8 x 24 hodin. První a

III.3. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu přihlášky zákazníkem nezakládají právo zákazníka na

III.4. Dojde-li dodatečně ke změně úředně stanovených a povolených přepravních tarifů a zejména při

a) cen za dopravu vč. cen pohonných hmot, nebo

b) plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo

c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%.

je CK oprávněna do 21.dne před zahájením zájezdu zvýšit cenu zájezdu. Případné zvýšení ceny odpovídá navýšení cen výše uvedených pod body a) a b) nebo odpovídá fluktuaci směnného kurzu české koruny.

III.5. Písemné oznámení o zvýšení ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu

### **IV. Práva a povinnosti zákazníka:**

K základním právům zákazníka patří:

1. právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb. Pokud bez zavinění cestovní kanceláře dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu.

2. právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu.

3. právo být seznámen s případnými změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny.

4. právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle

5. právo písemně oznámit CK že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s cestovní smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu; toto oznámení musí být doručeno CK v souladu s bodem VIII (změna knihování). Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, které CK vzniknou v

6. právo na reklamaci vad v souladu s článkem IX. (reklamace).

7. právo na ochranu dat, která uvádí v přihlášce na zájezd a v dalších dokumentech, před nepovolanými
8. právo obdržet spolu s cestovní smlouvou doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

K základním povinnostem zákazníka patří:

1. poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb. Jedná se zejména o včasné poskytnutí potřebných dokumentů, plateb, informací atd.
2. při rezervaci místa na zájezdu nahlásit osoby mladší 18 let, zajistit jejich doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně nahlásit a zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje. Informovat CK o zdravotním stavu zákazníka a omezeních z něho vyplývajících. CK má právo nepřijmout na zájezd osoby nezletilé, osoby v nedostatečné zdravotní, fyzické nebo duševní kondici a osoby,
3. nahlásit účast cizích státních příslušníků.
4. zaplatit cenu zájezdu v souladu s bodem II.(platební podmínky) těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení; neuhradí-li zákazník celou cenu zájezdu ve stanoveném termínu, má CK právo jeho účast
5. bez zbytečného odkladu sdělit CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb. Vzniknou-li nějaké odchylky od sjednaných služeb, je zákazník povinen neodkladně o této skutečnosti informovat zástupce CK a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění.
6. převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb.
7. dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu se všemi doklady požadovanými podle cestovních pokynů. Dodržovat pasová, celní a zdravotní nařízení navštívených zemí.
8. při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz atp.- pokud jsou vyžadovány); cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství zemí, kam cestují, resp.které budou
9. řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné cestovní kanceláří určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy a zvyklosti platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; chovat se a jednat tak, aby nepoškozoval přírodu a okolní prostředí, v případě porušení právních předpisů nebo závažného narušení programu či průběhu zájezdu je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb. Mezi předpisy a zvyklosti navštívené země patří také způsob oblékání, míra zahalení, zákaz fotografování osob, objektů atd. podle
10. zdržet se jednání , které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu.
11. uhradit event. škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj.zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle cestovní smlouvy.
12. Veškeré vzniklé náklady vyplývající z nedodržení tohoto bodu IV. Cestovní smlouvy nese zákazník. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

Odpovědnost a omezení ze strany zákazníka

1. Vzhledem k náročnosti některých zájezdů je potřeba, aby zákazník vždy konzultoval s CK náročnost
2. CK nepřebírá odpovědnost za obtíže zákazníka vyplývající z jeho zdravotního stavu a nedostatečné fyzické a psychické připravenosti. Zákazník se zúčastňuje zájezdu nebo sportovního programu v rámci jednotlivých

3. Průvodce nebo delegát má právo vyloučit zákazníka ze sportovního programu nebo mu zakázat plánovanou trasu v případě, že zákazník je pod vlivem alkoholu nebo omamných prostředků nebo pokud jeho vybavení či momentální fyzický stav neodpovídají náročnosti programu. V krajním případě může průvodce vyloučit ze zájezdu bez náhrady zákazníka, který hrubě ruší jeho průběh nebo ostatní účastníky. V těchto
4. CK neručí za majetek zákazníků. Osobní věci jsou plně odpovědností klienta, který je povinen si je po celou dobu zájezdu (vč. fakultativních aktivit) chránit proti poškození mechanickými (prach, oděr, náraz, rozbití, namočení) i povětrnostními (vzdušná vlhkost, voda, výkyvy teplot) vlivy, a také proti ztrátě či krádeži.
5. Zákazník nese veškerou odpovědnost za případnou ztrátu či krádež cestovního pasu a cenností (finance, šperky, elektronika). Náklady spojené se ztrátou cestovního dokladu hradí zákazník. Zákazník je povinen

## **V. Změny dohodnutých služeb a jejich právní důsledky, zrušení zájezdu:**

V.1. CK si vyhrazuje právo změnit v nezbytném rozsahu program, trasu a další sjednané služby, které jsou zahrnuty v CS. Jedná o změny v důsledku vis maior - tzv. vyšší moci (př. změny letových řádů z důvodu nepřízně počasí, technických problémů, živelné pohromy, změna politické situace, zdravotního rizika, vypuknutí nepokojů a další mimořádné případy). CK má právo zájezd zrušit před jeho zahájením, pokud z objektivních či ekonomických důvodů nemůže dodržet podmínky v CS. Takovouto změnu musí CK

V.2. Zájezdy jsou vypisovány ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V takovémto případě, kdy se údaje na přihlášce a v Mezinárodní i vnitrostátní letenky a palivové a letištní taxy, které jsou zahrnuty do ceny zájezdu, se mohou v průběhu roku měnit mj. také v závislosti na cenové strategii leteckých společností, ceně ropy a směnných kurzů valut. Při tvorbě cen zájezdů nebylo možné zjistit cenu aktuální, proto má CK právo zvýšit cenu zájezdu v případě, že se navýší skutečná cena letenky, palivových a letištních tax oproti předpokládané ceně.

### 1. Před zahájením zájezdu a čerpání služeb:

V.3. Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je oprávněna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo zájezd zrušit. Takové změny je CK

V.4. Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv stornopoplatků:

a) při zrušení zájezdu cestovní kanceláří

b) při změně termínu konání zájezdu o více než 48 hodin

c) při závažné změně programu, trasy poznávacích zájezdů, místa ubytování pobytových zájezdů, způsobu přepravy a ceny zájezdu; za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna pořadí míst navštívených po trase, změna příjezdové/odjezdové

d) Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že

e) U poznávacích zájezdů je CK oprávněna v případech, kdy není dodržen minimální počet účastníků anebo jestliže uskutečnění zájezdu není ani po vyčerpání všech možností ekonomicky únosné, zrušit zájezd,

f) CK je oprávněna zrušit zájezd v případech, je-li jeho uskutečnění ztíženo nebo znemožněno následkem nepředvídatelných mimořádných okolností, které nebylo možno při uzavření smlouvy předpovídat. O zrušení zájezdu je CK povinna zákazníka písemně informovat nejpozději 14 dnů před odletem.

g) Je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu

### 2. V průběhu zájezdu:

V.5. CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je

a) zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blíží se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu.

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

d) V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny.

e) CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu. Jedná se také o možná omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních a náboženských svátků nebo oslav v

V.6. CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění. První a poslední den programu jsou určeny především k zajištění dopravy a nejsou považovány za plnohodnotný rekreační pobyt. Z tohoto důvodu nelze reklamovat případné zkrácení pobytu. CK neručí za případné zpoždění a upozorňuje

## **VI. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, stornopoplatky:**

Zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu odstoupit od cestovní smlouvy. Toto odstoupení musí být

Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno cestovní

Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, je povinen uhradit CK stornopoplatky za každou přihlášenou osobu ve

nejpozději do 90. dne před stanoveným termínem odjezdu 3.000,- Kč za osobu

1. 89.- 30.dne před stanoveným termínem odjezdu 35% z ceny
2. od 29. do 21. dne před stanoveným termínem odjezdu 70% z ceny.
3. od 20. do 7. dne před stanoveným termínem odjezdu 90% z ceny.
4. v době kratší než 6 dní a nenastoupení zájezd 100% z ceny.

Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena. V případě leteckých zájezdů se storno již zakoupených letenek řídí podmínkami letecké společnosti, která u většiny tarifů nevrací nic v případě storna.

V případě storna jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji a po zaplacení stornopoplatků musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu/apartmá nižším

Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den začátku zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na

Pokud se zákazník nedostaví na zájezd nebo zmešká odjezd/odlet nebo musí být ze zájezdu vyloučen, má CK nárok na úhradu plné ceny zájezdu.

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.

## **VII. Změna knihování:**

Tyto podmínky změny knihování se nevztahují na letenky, kde se podmínky řídí podmínkami letecké společnosti, změna jména, routingu ani data většinou není možná.

V případě změny knihování si CK účtuje následující:

a) změna jména účastníka, změna druhu ubytování, při zachování termínu odletu a délky zájezdu:

do 30 dnů před odletem 800,-Kč + poplatek za změnu letenek, příp. jízdenek a ubytování  
od 29 dnů před odletem 1000,-Kč + poplatek za změnu letenek, příp. jízdenek a ubytování

b) změna délky pobytu pokud je možné a při zachování termínu odletu:

do 30 dnů před odletem 800,-Kč + poplatek za změnu letenek, příp. jízdenek a ubytování  
od 29 dnů před odletem 1000,-Kč + poplatek za změnu letenek, příp. jízdenek a ubytování

c) změna termínu odletu

do 30 dnů před odletem 1000,-Kč + poplatek za změnu letenek, příp. jízdenek a ubytování  
od 29. dne před odletem je posouzeno jako zrušení účasti na zájezdu a podléhá stornopoplatkům dle bodu

## **VII. Reklamáce, odpovědnost za škody:**

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší než byla předem dohodnuta, služby neodpovídají službám popisovaným v popisu zájezdu nebo případných upřesňujících informačních

Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se eventuálním škodám zabránilo, nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady neprodleně sdělit v místě vzniku na recepci hotelu, průvodci nebo delegátovi CK nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě. Opomene-li zákazník z vlastní viny na nedostatek poukázat, nemá nárok na slevu. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepíše delegát CK se zákazníkem reklamační protokol. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamáce. Své nároky z reklamáce musí zákazník uplatnit u CK písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od skončení zájezdu. CK je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, že reklamaci přijala. CK neručí za úroveň služeb objednaných dodatečně přímo na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace. Za předmět

Nároky z reklamáce lze uplatnit i u cestovní kanceláře nebo agentury, která zprostředkovala uzavření cestovní smlouvy. Na opožděné a nedoložené reklamáce nebude brán zřetel.

CK je povinna nároky z reklamáce zákazníka vyřídit do 30 dnů ode dne doručení reklamáce nebo od data ukončení zájezdu, pokud byla reklamáce podána v průběhu zájezdu a nebyla vyřešena na místě. V případě složitějších případů, zejména pokud je nutno vyžádat stanoviska třetích osob nebo ze zahraničí, prodlužuje se

CK neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné

Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelářím zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak,

Přerušil-li cestovní kancelář zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě

Každý účastník zájezdu nebo sportovního programu (horská turistika) se ho účastní na vlastní nebezpečí. Je povinen dbát pokynů průvodců a sportovních instruktorů, dodržovat stanovený program a používat

Zapůjčené sportovní, bezpečnostní či jiné vybavení vrátí účastník zájezdu v pořádku nepoškozené a neznečištěné. V opačném případě se zákazník zavazuje uhradit veškeré náklady na jeho opravu, v případě

V případě individuálního programu se účastník zavazuje informovat o svých plánech či trase vedoucího zájezdu. Ten má právo mu tuto trasu zakázat v případě nedostatečné zkušenosti, fyzické zdatnosti, výbavy nebo s přihlédnutím ke zdravotnímu stavu. Také je oprávněn bez náhrady vyloučit ze zájezdu účastníka, který

CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena:

zákazníkem

třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu

neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat

Obecně platí, že CK odpovídá zákazníkovi za vady zájezdu ve smyslu § 2537 - § 2539 zákona č.89/2012

Za cestující a jejich zavazadla během letu zodpovídá letecký dopravce, tudíž odpovědnost za odbavená zavazadla nese letecká společnost. V případě zpoždění, poškození či ztráty zavazadla je třeba se ihned obrátit na přepážku reklamací zavazadel a vyplnit reklamační protokol (PIR = Property Irregularity Report). Na pozdější reklamacie nelze brát zřetel. CK nenes odpovědnost za poškození, zpoždění či ztrátu odbavených

CK v rámci reklamačního řízení neodpovídá: a) za majetek účastníků zájezdu v případě jeho poškození, ztráty nebo krádeže, b) za neudělení víz příslušnými zastupitelskými úřady a tím vzniklé škody za neabsolvování zájezdu, c) za případné zpoždění letecké, pozemní či lodní dopravy v důsledku vis maior - tzv. vyšší moci (př. změny letových řádů z důvodu nepřízně počasí, technických problémů, živelné pohromy,

## **IX. Povinné smluvní pojištění:**

CK Good Places s.r.o. je řádně pojištěna pro případ úpadku u Generali a.s. CK je na základě zákona č.159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v cestovním ruchu povinna uzavřít pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

IX.1. neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava

IX.2. nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo

IX.3. nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

CK je povinna předat zákazníkovi současně s cestovní smlouvou doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení

V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu vč. nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by

Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

## **X. Cestovní pojištění zákazníka:**

X.1. V ceně zájezdu není obsaženo cestovní pojištění léčebných výloh v zahraničí, pokud není uvedeno jinak.

X.2. CK doporučuje svým zákazníkům sjednat připojištění kryjící mimo jiné i eventuelní stornopoplatky

X.3. Tato pojištění sjednává CK a pojistná smlouva vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou. CK v případě pojistné události nepřísluší posuzovat existenci, příp. výši nároků vyplývajících z pojistného vztahu. V případě pojistných událostí CK poskytne potřebnou součinnost, nehradí však poplatky za lékařské ošetření

## **XI. Asistence zákazníkům:**

1. Zákazník bere na vědomí, že během poznávacího zájezdu jsou k dispozici služby turistického průvodce a během pobytových zájezdů služby místního delegáta, pokud není uvedeno jinak.

2. Delegátem se rozumí technický sezónní pracovník, který nezajišťuje služby cestovní kanceláře u dodavatelů služeb na místě pobytu, ale pouze informuje zákazníky, pomáhá jim v rámci svých možností a sjednává řešení případných technických problémů na místě s pracovníky hotelu. Tento delegát je dále

- být při příletu, odletu a transferu z letiště do hotelu a zpět.

- navštívit klienty v hotelu a realizovat první informativní schůzku, při které poskytne všechny potřebné informace o místě pobytu a sjedná nápravu případné vady v rámci svých možností.

- zprostředkovat pro zájemce prodej fakultativních výletů, pořádaných místní partnerskou cestovní kancelář a upřesnit itineráře. Zákazník bere na vědomí, že fakultativní služby nejsou součástí sjednaných služeb a jejich čerpání nemá vliv ani nic společného s těmito sjednanými službami.

- poskytnout informace o časech konání transferů a kontrolu letenek při druhé návštěvě v hotelu. Další informace najde zákazník na našich informačních tabulích vyvěšených v hotelech a v informačních deskách

## **3. Pokyny k odjezdu**

Konkrétnější informace k zájezdu budou popsány v informačním dopise Pokyny k odjezdu. Zákazník je obdrží obvykle nejpozději 14 dnů před začátkem zájezdu emailem. Pokud zákazník neobdrží pokyny k zájezdu do 10 dní před začátkem zájezdu, je ve vlastním zájmu povinen kontaktovat CK a informovat ji o této

## **XII. Všeobecná ujednání a informace pro cestující:**

1. Letecká a pozemní přeprava: Cestovní kancelář, jak vyplývá ze Živnostenského zákona, nemá oprávnění provozovat leteckou dopravu. CK pořádá letecké zájezdy, ale leteckou přepravu si objednává u leteckých společností, které si vyhradují právo na případné změny letových řádů a odchylky od plánovaných letových "Reklamace, týkající se letecké přepravy, klient řeší za podpory CK přímo s leteckou společností, která nese plnou odpovědnost za případné dodatečné výdaje spojené se změnami letového rádu a letových tras. Doporučujeme zákazníkům během přepravy zabezpečit zavazadla proti případnému odcizení či vykradení. Zároveň je vhodné zavazadlo chránit před mechanickými a povětrnostními vlivy, aby nedošlo k jeho

Dojde-li ke ztrátě zavazadel či k jejich poškození během letecké přepravy, musí zákazník nahlásit tuto skutečnost ihned po zjištění na letišti, kde musí sepsat protokol (P.I.R.), který bude sloužit pro osobní vyřízení

2. Ubytování: CK se stará o pečlivý výběr hotelů vyhovujících představám a finančním možnostem zákazníka, resp. rozpočtu zájezdu. Hotely a poskytované služby odpovídají popisu v našem katalogu. Kategorie hotelů daná počtem uvedených hvězd u každého zařízení znamená oficiální kategorii přidělenou ministerstvem cestovního ruchu příslušného státu a CK není oprávněna měnit toto označení. Jednolůžkový pokoj je za příplatek a není možné jej v rámci zájezdu vždy garantovat. Informace o typu ubytování dostane zákazník v CK a bývá součástí informačního dopisu. Většina destinací CK patří mezi země s nižším ubytovacím i hygienickým standardem ubytovacích zařízení, který se výrazně liší od evropských norem. Vybavení i velikost

3. Moře a pláže: V některých měsících se v důsledku přírodních jevů vyskytují mořské řasy. Povinností správce pláže je jejich vyklízení. Opakující se příliv těchto řas může někdy vzbudit dojem, že nejsou činěna žádná opatření. Výskyt medúz v moři během některých letních teplých měsíců je nahodilý. Cestovní kanceláři

4. Hmyz: K exotice jižních zemí patří i hmyz. Přes intenzivní snahy hoteliérů, místních úřadů i pracovníků se může v určitých obdobích hmyz vyskytovat. Doporučujeme našim zákazníkům přibalit do zavazadla ochranné prostředky proti komárům. Zákazník bere na vědomí, že přírodní jevy na místě pobytu, nemohou být

5. Očkování: Informace o očkování a zdravotní prevenci poskytnuté CK, která by zákazník měl podstoupit před cestou do zahraničí, mají jen doporučující charakter, vyjma povinných očkování požadovaných pro umožnění vstupu do určitých zemí nebo oblastí. Užívání léků a očkování jakéhokoli druhu je třeba konzultovat s odborným lékařem. Za zdravotní připravenost na zájezd nese odpovědnost zákazník. Zákazník je povinen respektovat zdravotní předpisy navštívených zemí a absolvovat případná očkování, která jsou pro vstup do dané země uvedena jako povinná. Platnost očkování bude zákazník dokladovat při vstupu do země tím, že s  
6. Zdraví: V rámci základní péče o zdraví zákazníka by měl kromě povinných a doporučených očkování mít zákazník s sebou i dostatečnou zásobu léků, které pravidelně užívá i léky pro případ běžných chorob

7. Cestovní pas a víza: Zákazník se zavazuje, že po dobu konání zájezdu bude držitelem platného cestovního pasu, který musí splňovat požadavky cílové země - zejména dobu platnosti (min. 6 měsíců po opuštění navštívené země) a dostatek volných stran. Dále se zavazuje dodržovat zejména celní, pasové, zdravotní a další právní předpisy tohoto státu. Za následky nedodržení těchto předpisů nenese CK odpovědnost. Pokud je pro vstup do cílové země nutné udělení vstupního víza, vyřizuje si jej zákazník samostatně nebo může využít služeb CK za předem domluvený poplatek. Zákazník je poté povinen poskytnout CK svůj cestovní pas a další požadované dokumenty, informace a fotografie. Pas mu bude vrácen po vyřízení vízových formalit, nejpozději však při započetí zájezdu, pracovníkem CK. CK neodpovídá za případné neudělení víz. Víza do USA CK nezajišťuje, klient si je vyřizuje samostatně, anebo může využít služeb zprostředkovatelských agentur. Do většiny destinací je nutné mít biometrický pas. Některé země mají komplikované požadavky ohledně předchozí návštěvy určitých zemí. Veškeré údaje o potřebných vízových formalitách, bezvízovém styku a zajištění víz, které CK poskytuje, se týkají pouze občanů ČR. Občané jiných zemí odpovídají za  
8. Stravování většinou není zahrnuto v ceně zájezdu, pokud není uvedeno jinak. Průvodce poskytne informace o možnostech stravování v dané oblasti a je nápomocen při výběru. Bližší informace o stravování v

### **XIII. Závěrečná ustanovení:**

1. Zákazník prohlašuje, že:

- si není vědom žádných onemocnění nebo omezení, která by ohrozila jeho zdravotní stav či bezpečnost během zájezdu, na který se přihlašuje a že se seznámil s podmínkami na zájezdu a jeho náročností.
- v případě, že uzavírá CS ve prospěch osoby mladší 18 let, je jejím zákonným zástupcem, doloží dále souhlas ostatních zákonných zástupců, že souhlasí s její účastí na zájezdu."

2. Zákazník bere na vědomí, že CK zpracovává osobní údaje, které zákazník poskytl či poskytne CK. Zpracovávají budou zejména identifikační a kontaktní údaje zákazníka a další informace uvedené v cestovní smlouvě nebo shromážděné v souvislosti s jejím plněním. CK při zpracování osobních údajů zákazníků dodržuje obecně závazné právní předpisy a dbá na ochranu osobních údajů zákazníka. Údaje budou  
Osobní údaje zákazníka bude CK používat jen k následujícím účelům: a) poskytování sjednaných služeb a služeb s tím souvisejícím, včetně jednání o CS či její změně a plnění CS; b) ochrana práv a právem chráněných zájmů CK c) dodržení právní povinnosti CK stanovené obecně závazným právním předpisem  
K marketingovým a obchodním účelům CK podle článku mohou být osobní údaje zákazníka zpracovávány pouze za předpokladu, že zákazník nevyjádří svůj nesouhlas (předem či následně) s takovým postupem. Mohou být k tomuto účelu zpracovávány pouze osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa a email zákazníka. CK se zavazuje, že neposkytne informace o zákazníkovi třetím stranám vyjma případů nutných k organizaci a provedení objednaných cestovních služeb podle CS. Zákazník bere na vědomí, že CK může

3. Práva a povinnosti smluvních stran ve vztahu založeném touto smlouvou se řídí těmito VOP, které jsou nedílnou součástí CS, zákonem č. 159/1999 Sb., občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb. a zákonem č.

4. Aktuální informace CK jsou uvedeny na internetových stránkách [www.goodplaces.cz](http://www.goodplaces.cz). Podpisem CS potvrzují smluvní strany, že byly seznámeny s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a souhlasí s