

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE EXCLUSIVE TOURS S.R.O.

Vážený zákazníku,

je nám velkým potěšením, že jste si pro svoji dovolenou vybral služby z oblasti luxusního cestování zajišťované naší cestovní kancelář Exclusive Tours s.r.o., se sídlem Václavské nám. 47, 110 00 Nové Město, Praha 1, IČ 27927202, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 127039 (dále jen „**my**“ nebo „**cestovní kancelář**“), a doufáme, že pro vás námi poskytnuté služby budou jedinečným zážitkem.

Toto jsou všeobecné obchodní podmínky pro zájezdy a další služby cestovního ruchu pořádané naší cestovní kancelář (dále jen „**všeobecné obchodní podmínky**“ nebo „**VOP**“), které se vztahují k zájezdu zakoupenému u naší cestovní kanceláře na základě smlouvy o zájezdu, kterou naše cestovní kancelář uzavřela s vámi jako zákazníkem a dále se tyto všeobecné obchodní podmínky vztahují také ke smlouvě o poskytnutí jiných služeb, kterou naše cestovní kancelář uzavřela s vámi jako zákazníkem (dále jen „**smlouva**“). Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou součástí smlouvy a spolu s ní upravují náš smluvní vztah. Ve všeobecných obchodních podmínkách naleznete odpovědi na základní otázky, které souvisí s vaším zájezdem, resp. jinou vámi objednanou službou.

## 1. Kde najdu bližší informace o zájezdu či jiných objednaných službách?

Veškeré informace, které potřebujete vědět o svém zájezdu či jiných objednaných službách, jsou obsaženy ve smlouvě a těchto všeobecných obchodních podmínkách. Obecným právním rámcem jsou pak závazné právní předpisy České republiky. Nebyla-li s vámi ohledně zájezdu uzavřena písemná smlouva, naleznete potřebné údaje o zájezdu v textovém potvrzení o zájezdu, které vám bylo doručeno poté, co jste přijal nabídku zájezdu, kterou jsme pro vás připravili. Podrobné informace, zpřesnění zájezdu a potřebné doklady a poukazy, které jsou pro vás důležité a které nejsou obsaženy ve smlouvě či v potvrzení o zájezdu, vám doručíme nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu nebo přímo při uzavření smlouvy, byla-li tato uzavřena v kratší lhůtě. Budete-li mít nějaké dotazy ohledně svého zájezdu nebo vám budou nějaké informace nejasné, neváhejte se kdykoliv obrátit na náš tým zkušených travel designérů, kteří vaše dotazy rádi zodpovídí.

## 2. Od kterého okamžiku jsem smlouvou o zájezdu nebo smlouvou o poskytnutí jiné služby vázán?

Smlouva je účinná od okamžiku jejího uzavření; od tohoto okamžiku jsme my i vy smlouvou vázáni. Smlouva může být uzavřena písemnou formou, včetně prostředků elektronické komunikace (zejména e-mail), prostřednictvím telefonické komunikace, jakož i jinou formou (konkludentně).

Smlouva je uzavřena a je závazná od okamžiku vašeho přijetí naší nabídky (tj. nabídky zájezdu nebo jiné služby) ve lhůtě stanovené v nabídce. Je-li nabídka přijata po lhůtě v ní stanovené, je smlouva uzavřena, jen pokud vás vyrozumíme, že přijetí nabídky přesto považujeme za včasné.

Po uzavření smlouvy o zájezdu vám bezodkladně zasiláme potvrzení o zájezdu, které shrnuje základní podmínky zájezdu. Spolu s potvrzením o zájezdu, resp. se smlouvou o zájezdu, pokud potvrzení o zájezdu není vydáváno, vám předáme doklad o sjednaném pojištění pro případ úpadku vystavený pojistitelem.

Dále vám po uzavření smlouvy zasiláme také podklady k úhradě zálohy na cenu zájezdu či jiné objednané služby.

Přijetím naší nabídky potvrzujete, že jste se před uzavřením smlouvy seznámil s těmito VOP a se všemi podmínkami zájezdu či jiné služby. Stejně tak považujeme za vaše potvrzení o vašem seznámení s těmito VOP a se všemi podmínkami zájezdu či jiné služby i úhradu zálohy na cenu objednaného zájezdu či služby.

Nabídku zájezdu či poskytnutí jiné služby můžeme odvolat, a to nejpozději do doby, než nám sdělíte, že nabídku akceptujete. Samozřejmě k tomuto kroku bychom přistoupili pouze v případě, kdy z následných příčin, které nemůžeme nijak ovlivnit, bychom nebyli schopni garantovat splnění naší nabídky.

## 3. Kolik za zájezd či jinou službu zaplatím?

Celková cena za vámi objednané služby, resp. za zájezd, je uvedena ve smlouvě, případně v potvrzení zájezdu, bylo-li vydáno.

Cena však nezahrnuje zejména náklady uvedené v bodě 17 smlouvy o zájezdu nebo potvrzení zájezdu. V ceně není zahrnuto cestovní pojištění ani pojištění zrušení a přerušování cesty, pokud není ve smlouvě výslovně uvedeno jinak.

## 4. Kdy musím zájezd či jinou službu zaplatit?

Cenu zájezdu, resp. jiné objednané služby, je nutné uhradit následujícím způsobem:

- a. **50 % nejpozději do 5 dnů ode dne uzavření smlouvy;**
- b. **50 % nejpozději do 30 dnů před zahájením zájezdu, resp. před termínem čerpání jiné objednané služby.**

Budou-li ve smlouvě dohodnuty jiné platební podmínky, mají platební podmínky uvedené ve smlouvě přednost před platebními podmínkami uvedenými v těchto VOP.

Neuhradíte-li cenu nebo její část řádně a včas, můžeme od smlouvy odstoupit, přičemž jste nám v takovém případě povinen uhradit odstupné (storno) dle příslušných ustanovení obsažených ve smlouvě, resp. v článku 7 těchto VOP.

Všechny objednané služby musí být zaplacený před začátkem jejich poskytování. V opačném případě máme právo vyčkat s poskytováním služby do okamžiku zaplacení a/nebo od smlouvy odstoupit a požadovat odstupné (storno) dle příslušných ustanovení obsažených ve smlouvě, resp. v článku 7 těchto VOP.

Zaplacením se rozumí připsání částky na příslušný bankovní účet cestovní kanceláře.

## 5. Jaká mám práva a povinnosti?

Naším cílem je, aby dovolená, kterou pro vás zajišťujeme, byla pro vás nevšedním zážitkem. Z toho důvodu se vás snažíme maximálně informovat o vašich právech a jasně stanovit i vaše povinnosti.

Mezi vaše základní práva patří zejména:

- a. právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných služeb;
- b. právo na informace o všech skutečnostech, které jsou nám známy a které se týkají smluvně sjednaných služeb, včetně informací o kontaktní osobě, která vám pomůže v nesnázích;
- c. právo být seznámen s případnými změnami rozsahu sjednaných služeb a změnami ceny;
- d. právo kdykoliv před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb za sjednaných podmínek odstoupit od smlouvy;
- e. právo na reklamaci vad a její vyřízení (bližší informace ohledně uplatnění reklamace jsou obsaženy v článku 8 těchto VOP);
- f. právo postoupit smlouvu třetí osobě, pokud třetí osoba splňuje podmínky účasti na zájezdu, resp. podmínky čerpání příslušné služby. Změna v osobě zákazníka je vůči nám účinná, pokud nás o tom včas vyrozumíte v textové podobě a současně nám doručíte písemný souhlas třetí osoby, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu či čerpání jiné služby. Postoupení musí být doručeno na adresu sídla naší společnosti alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu či čerpání jiné služby. V případě takto provedené změny jsme oprávněni požadovat úhradu skutečných nákladů spojených s postoupením smlouvy třetí osobě. Je však třeba brát na vědomí skutečnost, že postoupení smlouvy v některých případech není možné – zejména v případech, kdy je služba zajišťovaná třetími subjekty vázána na konkrétní osobu – zejména v případě letenek a podobně.

Mezi vaše základní povinnosti patří zejména:

- a. povinnost poskytnout nám součinnost, kterou potřebujeme k řádnému zabezpečení zájezdu a ostatních služeb, především pravdivě a úplně uvádět údaje požadované ve smlouvě, informovat nás neprodleně o jejich změnách a předložit nám doklady potřebné k žádosti o udělení víz v případě, kdy vám na základě vaší žádosti budeme nápomocní při zajištění víz;
- b. povinnost zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje;
- c. povinnost předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník, který hodlá uzavřít smlouvu, není plně svéprávný;
- d. povinnost převzít si od nás doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady;
- e. povinnost mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, doklad o očkování apod.);
- f. povinnost splnit očkovací, popř. další zdravotní povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními či místními zdravotnickými předpisy;
- g. povinnost dodržovat pokyny průvodce zájezdu nebo jiné námi určené osoby a přizpůsobit se stanovenému programu, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravců a ubytovatelů;
- h. povinnost počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor třetích osob nebo naší cestovní kanceláře, a v případě, že takovou škodu způsobíte, takovou škodu nahradit;
- i. dbát o včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči nám a všem dodavatelům služeb dle článku 8 těchto VOP.

## 6. Dojde-li po uzavření smlouvy ke změnám podmínek zájezdu či jiné objednané služby, jak mě to ovlivní?

Budeme-li před zahájením zájezdu nuceni změnit podmínky zájezdu, které nebudou mít povahu významné změny smlouvy, budeme vás o tom neprodleně informovat. Budeme-li však před zahájením zájezdu vnějšími okolnostmi nuceni významně změnit hlavní náležitosti zájezdu, anebo nebudeme-li schopni splnit vaše zvláštní požadavky, které jsme přijali, budeme vás o tom neprodleně informovat a navrhneme vám změnu smlouvy.

Nebudete-li s navrhovanými významnými změnami souhlasit, máte právo do 5 dnů od doručení návrhu změn od smlouvy odstoupit a my vám vrátíme zaplacenou souhrnnou cenu nebo zaplacenou zálohu. Neobdržíme-li vaše včasné odstoupení od smlouvy, máme za to, že s navrhovanými změnami souhlasíte.

Pokud z tohoto důvodu odstoupíte od smlouvy nebo pokud dojde ke zrušení zájezdu z jiného důvodu než pro porušení vaší povinnosti, nabídneme vám náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně dojednáno.

Budeme se snažit pro vás zajistit alternativní podmínky zájezdu nebo nový zájezd, který bude v největší možné míře odpovídat vašim požadavkům a očekáváním, a předložíme vám návrh smlouvy.

Dohodneme-li se na alternativním zájezdu, který bude vyšší jakosti než původně dohodnutý zájezd, nebudeme vám účtovat rozdíl ceny. V případě, že náhradní zájezd bude nižší jakosti než zájezd původní, vrátíme vám rozdíl v ceně.

Pokud v průběhu zájezdu nebo čerpání jiných služeb nebudeme schopni poskytnout některé vámi zakoupené služby nebo budeme nuceni upravit program zájezdu nebo jeho podmínky, vyvineme maximální úsilí a provedeme taková opatření, aby zájezd mohl pokračovat, zejména zajistíme náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující programu a službám dohodnutým ve smlouvě tak, abychom docílili vaší spokojenosti a očekávání, které jste od zájezdu mohli dle smlouvy důvodně očekávat. Budou-li vám v důsledku změny poskytnuty služby nižší kvality, vrátíme vám rozdíl v ceně. Případně se můžeme domluvit, že vámi zaplacené peněžní prostředky budou použity na úhradu jiného zájezdu nebo služeb, které pro vás budeme zajišťovat.

V případě, že v období mezi (i) uzavřením smlouvy o poskytnutí jiné služby, než je zájezd a (ii) rezervací služby z naší strany u našeho dodavatele, dojde k navýšení ceny příslušné služby na straně našich dodavatelů (zejména přepravců, ubytovatelů a podobně) o více než 15 % oproti ceně platné u dodavatele ke dni uzavření příslušné smlouvy, máme právo vás požádat o odpovídající změnu smlouvy, případně jsme oprávněni od takové smlouvy odstoupit.

## 7. Kdy a za jakých podmínek mohu od smlouvy odstoupit?

Přestože věříme, že po uzavření smlouvy bude vše směřovat k tomu, abyste v maximální míře využili námi poskytované služby, mohou nastat situace, že jedna ze stran bude nucena od smlouvy odstoupit. I v těchto případech se budeme snažit, abychom pro vás našli uspokojivé řešení.

Nedohodneme-li se na jiném řešení a vy od smlouvy odstoupíte z jiného důvodu než toho, že v místě určení cesty nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu do místa určení cesty nebo pobytu, zaplatíte nám odstupné (storno poplatek) v následující výši:

- a. při odstoupení v období 30 a více dnů před zahájením zájezdu: skutečně vynaložené náklady, nejméně však částku ve výši 30 % souhrnné ceny služeb;
- b. při odstoupení v období mezi 29. a 8. dnem před zahájením zájezdu: skutečně vynaložené náklady, nejméně však částku ve výši 50 % souhrnné ceny služeb;

- c. při odstoupení v období 7 dnů a méně před zahájením zájezdu: skutečně vynaložené náklady, nejméně však částku ve výši 100 % souhrnné ceny služeb.

Stejnou výši odstupného (storno poplatku), jak je uvedeno shora pod písmeny a. až c. tohoto článku VOP, nám zaplatíte v případě, že odstoupíme od smlouvy o zájezdu či o poskytnutí jiné služby z důvodu, že nedodržíte své povinnosti.

Stejnou výši odstupného (storno poplatku), jak je uvedeno shora pod písmeny a. až c. tohoto článku VOP, nám zaplatíte také v případě, že odstoupíte od smlouvy o poskytnutí jiné služby, než je zájezd.

Stanovení výše odstupného (storno poplatku) a jeho splatnost sjednané ve smlouvě mají přednost před podmínkami uvedenými v těchto VOP.

Skutečně vynaloženými náklady se rozumí zejména náklady, které jsme povinni v souvislosti se zajišťovanou službou či zájezdem vynaložit ve vztahu k dodavatelům jednotlivých služeb (ubytovatelé, přepravci a podobně) a náklady námi uskutečňované činnosti.

Odstoupení od smlouvy je účinné od okamžiku, kdy bude doručeno oznámení o odstoupení. Nenastoupíte-li na zájezd či nebudete-li čerpat jiné námi poskytované služby dohodnuté ve smlouvě z důvodů na vaší straně bez předchozího odstoupení, např. z důvodu, že nebudete mít potřebné doklady či nesplníte jiné podmínky čerpání služby, máte povinnost nám i tak uhradit 100 % ceny zájezdu, resp. objednaných služeb.

Pokud vám nebyl nabídnut náhradní zájezd v případech, kdy na jeho nabídnutí máte nárok, nejste povinni nám platit odstupné.

Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a případně následek nebyl zaviněn naší cestovní kancelář (vč. vyšší moci), nebo okolnosti, které jsou na vaší straně, na jejichž základě zcela nebo zčásti nevyužijete objednané služby, nevzniká vám nárok na vrácení sjednané ceny nebo na slevu ze sjednané ceny nebo na snížení storno poplatku.

## 8. Kdy a za jakých podmínek mám právo zájezd či jinou službu reklamovat?

Přestože je naší snahou maximálně uspokojit vaše očekávání, může se stát, že zájezd či jiná služba bude mít takové vlastnosti, že vaše očekávání nebudou naplněna. Nebudou-li vaše očekávání důvodně naplněna, neboť zájezd či jiná služba nebude mít vlastnosti, o nichž jsme vás ujistili nebo které jste vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekávali, učiníme vše, co je v našich silách, abychom zajistili nápravu takového stavu.

Vadu zájezdu, tedy poskytnutí služby cestovního ruchu v rozporu se smlouvou, resp. vadu jiné služby, musíte uplatnit u naší cestovní kanceláře bez zbytečného odkladu, a to přímo na adrese sídla naší cestovní kanceláře nebo nejméně e-mailovou formou na e-mail [info@exclusivetours.com](mailto:info@exclusivetours.com), případně přímo k rukám našeho pracovníka účastnicího se zájezdu nebo poskytování služby. V případě, že se čerpání služeb neúčastní zástupce naší cestovní kanceláře, uplatněte reklamaci bezodkladně přímo u dodavatele vadné služby a současně nás o reklamaci ihned informujte na výše uvedenou e-mailovou adresu. Reklamaci můžete uplatnit pouze ke službám sjednaným ve smlouvě.

Za účelem co nejrychlejšího vyřízení reklamace potřebujeme vaši součinnost. Při uplatnění reklamace proto prosím podejte potřebné informace (zejména vaše údaje a popis zjištěné vady), předložte doklady prokazující vady, umožněte přístup do prostor, které jsou předmětem reklamace, specifikujte své nároky co do důvodu a výše, určete přiměřenou lhůtu k odstranění vady apod.

V případě, že reklamace nebude podána bezodkladně poté, kdy mohla být vada zjištěna, nemáme povinnost Vaší reklamaci vyhovět.

Reklamaci včetně odstranění vady vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se společně nedohodneme na delší lhůtě či zde nebudou jiné odůvodněné okolnosti pro prodloužení lhůty.

## Jaká další konkrétní práva mám v případě, že reklamuji zájezd

V případě, že jde o nepodstatnou vadu zájezdu a nebude-li zjednána náprava ani v přiměřené lhůtě, máte právo si zjednat nápravu sami a budou vám nahrazeny nezbytné náklady. Určení přiměřené lhůty k nápravě není třeba v případě odmítnutí zjednání nápravy z naší strany nebo vyžaduje-li se okamžitá náprava. Současně vám poskytneme slevu z ceny zájezdu přiměřenou rozsahu a trvání vady.

V případě, že se vyskytnou podstatné vady zájezdu, nabídneme vám bez zbytečného odkladu vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve smlouvě, aby zájezd mohl pokračovat. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje smlouva, poskytneme vám přiměřenou slevu odpovídající rozdílu v ceně.

V případě, že se nám nepodaří podstatnou vadu zájezdu odstranit ani v přiměřené lhůtě, nebo v případě, že námi navrhované náhradní řešení podstatné vady odmítnete z důvodu, že není srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě sjednáno anebo z důvodu, že navrhovaná sleva není přiměřená, máte právo odstoupit od smlouvy bez zaplacení odstupného (storno poplatku). V takovém případě vám zajistíme bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů rovnocennou přepravu do místa odjezdu nebo do jiného místa, na němž se dohodneme. V případě, že bude z uvedených důvodů od smlouvy odstoupeno za situace, kdy již část zájezdu byla bez podstatných vad čerpána, je možno odstoupit jen ve vztahu k nevyčerpané části zájezdu.

Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit váš návrat v souladu se smlouvou, neseme náklady nezbytné na vaše ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci, ledaže právní předpisy stanoví delší lhůtu.

## Jaká další konkrétní práva mám v případě, že reklamuji jinou službu (nikoli zájezd)

V případě, že jde o nepodstatnou vadu služby a nebude-li zjednána náprava ani v přiměřené lhůtě, máte právo si zjednat nápravu sami a budou vám nahrazeny nezbytné náklady. Určení přiměřené lhůty k nápravě není třeba v případě odmítnutí zjednání nápravy z naší strany nebo vyžaduje-li se okamžitá náprava. Současně vám poskytneme slevu z ceny služby přiměřenou rozsahu a trvání vady.

V případě, že se vyskytnou podstatné vady služby, nabídneme vám bez zbytečného odkladu vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve smlouvě, aby čerpání služby mohlo pokračovat. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje smlouva, poskytneme vám přiměřenou slevu odpovídající rozdílu v ceně.

V případě, že se nám nepodaří podstatnou vadu služby odstranit ani v přiměřené lhůtě, nebo v případě, že námi navrhované náhradní řešení podstatné vady odmítnete z důvodu, že není srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě sjednáno anebo z důvodu, že navrhovaná sleva není přiměřená, máte právo odstoupit od smlouvy bez zaplacení odstupného (storno poplatku). V případě, že bude z uvedených důvodů od smlouvy odstoupeno za situace, kdy již část služby byla bez podstatných vad čerpána, je možno odstoupit jen ve vztahu k nevyčerpané části služby.

## 9. Je cestovní kancelář omezena v odpovědnosti za škodu? Mohu svá práva související s čerpáním některých služeb uplatnit i u jiných subjektů?

Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením závazků naší cestovní kanceláře ze smlouvy, hradí naše cestovní kancelář náhradu škody maximálně do výše tohoto omezení; totéž platí v případě, kdy omezení výše náhrady škody umožňují jiné obecně závazné právní předpisy. Zejména, nikoli výlučně, je odpovědnost cestovní kanceláře omezena dle Úmluvy o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké přepravě ze dne 28. května 1999, sdělení Ministerstva zahraničních věcí č. 123/2003 Sb.m.s.

Povinnost cestovní kanceláře hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou úmyslně zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví.

V případě odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení nebo významného zpoždění letů, na které se vztahuje nařízení (ES) č. 261/2004 ze dne 11. února 2004, se kompenzace za odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení nebo významné zpoždění letu řídí tímto nařízením. Kompenzace dle tohoto nařízení se uplatňují primárně stížností u příslušného leteckého přepravce prostřednictvím formuláře připraveného Evropskou komisí. Naši pracovníci vám rádi při uplatnění těchto nároků na kompenzaci budou nápomocni, neváhejte je proto včas kontaktovat.

## 10. Kdy a proč se mám pojistit?

Přestože věříme, že zájezdy i čerpání jiných služeb budou probíhat bez komplikací, mohou nastat nepředvídatelné situace. Ocitnete-li se při zájezdu či čerpání jiných služeb v nesnázích, vynasnažíme se vám poskytnout neprodleně pomoc.

Za účelem omezení nečekaných výdajů, které mohou být v některých případech velmi vysoké (např. léčebné výlohy při nemoci nebo úrazu), doporučujeme, abyste před zahájením zájezdu, resp. před čerpáním jiných služeb (nejlépe při samotném uzavření smlouvy) uzavřeli pojištění pro případ vzniku neočekávaných událostí a pojištění pro případ, že vám vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy.

Není-li ve smlouvě sjednáno jinak, není žádné vaše pojištění součástí ceny zájezdů ani jiných objednaných služeb. Na vaši žádost vám při uzavření smlouvy takové pojištění rádi zprostředkujeme.

Nevyužijete-li možnosti uzavřít pojištění našim prostřednictvím ani se individuálně nepojistíte, berete na vědomí, že nesete plnou odpovědnost, náklady a rizika s tím související.

Naše cestovní kancelář je samozřejmě řádně pojištěna pro případ vlastního úpadku, což potvrzuje doklad o pojištění, který jsme vám předali spolu s potvrzením o zájezdu.

## 11. Budete zpracovávat mé osobní údaje?

Vaše osobní údaje budou zpracovávány z důvodů a způsobem, jak uvádí dokument Informace o zpracování osobních údajů, který jste obdrželi spolu se smlouvou (resp. potvrzením o zájezdu) a těmito VOP.

## 12. Co platí v případě, že si pořídím finanční poukaz?

V případě vašeho zájmu vám rádi vystavíme poukaz na budoucí čerpání našich služeb v hodnotě, na níž se dohodneme. Pravidla, kterými se řídí pořízení finančního poukazu a jeho uplatnění, stanoví samostatné Podmínky finančního poukazu vydané naší cestovní kancelář.

## 13. Co ještě musím vědět?

Smluvní vztah mezi naší cestovní kancelář a vámi se řídí v prvé řadě uzavřenou smlouvou. Otázky neupravené smlouvou se pak řídí těmito VOP. Obecným rámcem pro náš právní vztah jsou pak obecně závazné právní předpisy České republiky, zejména příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

Tyto všeobecné obchodní podmínky se uplatní přiměřeně i pro námi poskytované služby cestovního ruchu, které nenaplní znaky zájezdu. Avšak v případě, kdy je pro jiné služby, než zájezd, sjednáno výslovné ujednání v těchto VOP, platí pro jiné služby tato výslovná ujednání týkající se jiných služeb, než je zájezd.

Naším cílem je, abyste byli se zájezdem, který pro vás připravíme, maximálně spokojeni, aby naplnil vaše očekávání a byl pro vás nevšedním zážitkem. Za tím účelem se budeme snažit veškeré případné spory řešit dohodou s vámi. Nepodaří-li se nám ani tak vyřešit spor smírnou cestou, může být případný spor předložen k rozhodnutí příslušnému obecnému soudu České republiky.

Dojde-li mezi námi ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, můžete podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je v případě sporu mezi vámi, jako spotřebitelem, a naší cestovní kancelář Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, na adrese Štěpánská 44, 120 00 Praha 2, e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), web: [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Tímto samozřejmě není dotčeno Vaše právo obrátit se na příslušný soud.

**Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 1. 4. 2023.**