



RYWAL
cestovní kancelář

SMLOUVA O ZÁJEZDU ZÁVAZNÁ PŘIHLÁŠKA

CK RYWAL, spol. s r. o., N. Frýda 8/157, 700 30 Ostrava-Dubina
Cestovní kancelář, IČO: 47 66 88 73, DIČ: CZ 47 66 88 73
Provozovna: Nádražní 40, 702 00 Ostrava-Moravská Ostrava
tel: 596 116 034, tel./fax: 596 122 048, www.rywal.cz
bankovní spojení: MONETA Money Bank Ostrava, č. ú. 65400734/0600
Zápis v obch. rejstříku: Krajský obchodní soud v Ostravě oddíl C, vložka 4842

Objednavatel:

Vyplňte jenom podbarvené pole.

Variabilní symbol:

Příjmení, jméno, titul:			
Mobil:		E-mail:	

Informace o účastnících zájezdu nebo pobytu:

Příjmení, jméno, titul:	Adresa:	PSČ:	Datum narození:
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			

Informace o zájezdu číslo:

Země a pobytové místo:		Termín:	
Druh ubytování a pokoje:		Doprava:	
Stravování:		Nástupní místo:	

Informace o ceně:

	Cena za osobu (Kč)	Počet osob	Cena celkem
Základní cena:			
Doprava:			
Dítě ubytování:			
Dítě doprava:			
Cestovní pojištění osoby nad 15 let:			
Cestovní pojištění děti do 15 let:			
Celková cena:			

Zákazník tímto potvrzuje, že mu byl předán příslušný katalog cestovní kanceláře (eventuelně písemná dodatečná nabídka zájezdů) nebo byl s ním seznámen v elektronické podobě na www stránkách s uvedením hlavních charakteristických znaků ubytovacího místa, polohy, kategorie a stupně vybavenosti ubytování, že byl s touto charakteristikou seznámen a že tato je nedílnou součástí smlouvy.

Souhlasím se Všeobecnými podmínkami pro účastníky zájezdů a pobytů CK RYWAL, spol. s r. o. uvedenými u této smlouvy a to i jménem všech uvedených osob, které mne k jejich přihlášení a účasti zmocnily.

Místo:	Datum:	Podpis zákazníka:

Povinné pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře DOKLAD O POJIŠTĚNÍ

ad strvuje, že cestovní kancelář sjednala pojištění, z něhož vzniká zákazníkovi cestovní kancelář z důvodu svého úpadku zákazníkovi:
1) neposkytne dopravu z místa pobytu do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu 2) nevrátí zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo 3) nevrátí rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

Pojištění se vztahuje pouze na zájezdy dle § 1 odst. 1 zák. č. 159/1999 Sb. Informujte so u Vaší cestovní kanceláře, spadá-li Vám zakoupená služba do této kategorie, a je-li tudíž pojištěna.

Repatriace ze zahraničí. V případě, kdy dojde ke skutečnosti uvedené v bodě 1, neprodleně kontaktujte centrálu: Tel.: (+420) 221 586 660, Fax: (+420) 221 586 100, e-mail: operations@europ-assistance.cz
Refundace nákladů. V případě, kdy dojde ke skutečnosti uvedené v bodech 2 a 3, nejpozději do 6 měsíců učiňte písemné oznámení na adresu: Europ Assistance s.r.o., Na Pankráci 127, 140 00 Praha 4 a předložte Vaši cestovní smlouvu, případně další doklady k refundaci nákladů.

Informace o platbách:

Záloha:

Splatný dne:	
Splatný ve výši:	
Zaplacený dne:	
Zaplacen ve výši:	

Doplatek:

Splatný dne:	
Splatný ve výši:	
Zaplacený dne:	
Zaplacen ve výši:	

Tato smlouva o zájezdu byla uzavřena ve smyslu zákona č. 159/99 Sb.

Podpis a razítko

CK RYWAL, spol. s r. o.:

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO ÚČASTNÍKY ZÁJEZDŮ A POBYTŮ

Úvodní ustanovení

1. Všeobecné smluvní podmínky CK RYVAL, spol. s r.o., jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu cestovní kanceláře CK RYVAL, spol. s r.o., Norberta Frýdy 8/157, 700 30 Ostrava - Dubina, Česká republika (dále jen „Podmínky“).
2. Všeobecné smluvní podmínky CK RYVAL, spol. s r.o. tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK RYVAL, spol. s r.o.

I. Účastníky smluvního vztahu jsou:

- a) CK RYVAL, spol. s r.o. (dále jen „RYVAL“) se sídlem Norberta Frýdy 8/157, 700 30 Ostrava - Dubina, Česká republika, IČ 47668873, zapsaným v obchodním rejstříku vedeném Krajským obchodním soudem v Ostravě oddíl C. vložka 4842, který do smluvního vztahu vstupuje prostřednictvím vlastní prodejní sítě nebo prostřednictvím obchodních zástupců.
- b) zákazník, kterým může být jak fyzická, tak právnická osoba (dále jen „zákazník“).

II. Předmět smluvního vztahu

Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

1. kombinace služeb cestovního ruchu v ČR a mimo území ČR, tj. předem sestavené, nabízené a RYVALEM prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za konečnou cenu, která splňuje znaky zájezdů dle zákona č. 159/1999 Sb. v platném znění (dále jen „zájezdů“) nebo 2. ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka (dále jen „jednotlivé služby“).

III. Vznik smluvního vztahu

1. Smluvní vztah mezi zákazníkem a RYVAL s předmětem dle článku II. bodu 1. vzniká uzavřením smlouvy o zájezdu, to je přijetím nabídky na uzavření smlouvy. RYVAL vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy či bezprostředně po jejím uzavření písemný doklad o smlouvě (potvrzení o zájezdu). Je-li smlouva vyhotovena v písemné formě, nahradí její stejnopis potvrzení o zájezdu. Spolu s potvrzením o zájezdu vydá RYVAL zákazníkovi doklad o svém pojištění podle jiného právního předpisu vystavený pojistitelem. V případě smluv uzavíraných distančním způsobem smluvní vztah mezi zákazníkem a RYVAL vzniká potvrzením objednávky ze strany RYVAL. Smluvní vztah mezi zákazníkem a RYVAL s předmětem dle článku II. bod 1 může rovněž vzniknout uzavřením smlouvy ve prospěch třetí osoby.

Obsah smlouvy o zájezdu je určen touto smlouvou, potvrzením o zájezdu, Všeobecnými smluvními podmínkami, obsahem katalogu, případně dodatečnou nabídkou s odkazem na číslo akce, příp. zvláštními podmínkami přiloženými ke smlouvě jako její nedílná součást. Obsahuje-li smlouva i potvrzení o zájezdu údaje, které se liší, může se zákazník dovolat toho, co je pro něho výhodnější.

2. Smluvní vztah mezi zákazníkem a RYVAL s předmětem dle článku II. bod 2. vzniká na základě objednávky předané společností RYVAL zákazníkem (v případě právnické osoby způsobem a oprávněnou osobou dle platných právních předpisů) případně jeho zákonným zástupcem nebo zástupcem na základě předložené plné moci, a to okamžikem jejího potvrzení ze strany RYVAL. Obsah této smlouvy je určen potvrzenou objednávkou, těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, příp. zvláštními podmínkami přiloženými k objednávce jako její nedílná součást nebo vyhlášenými ze strany RYVAL způsobem, který umožňuje jejich veřejnou přístupnost zejména na síti internetu, zveřejněním v aktuálním katalogu či ceníku, formou letáku volně přístupného na prodejních místech RYVAL.

3. Podpisem smlouvy o zájezdu nebo předáním podepsané objednávky zákazník stvrzuje, že je plně obeznámen s obsahem smlouvy, souhlasí s ní, zároveň s tím stvrzuje, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy a tudíž všechny smluvní podmínky přijímá a souhlasí s nimi.

4. Podpisem smlouvy o zájezdu či potvrzením objednávky zákazníka se RYVAL zavazuje zákazníkovi zajistit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě a v souladu se sjednanými podmínkami.

5. Právo účasti zákazníka na zájezd či právo čerpání objednaných služeb vzniká zaplacením v plné výši ceny zájezdu či objednaných služeb.

6. Povinnost závazné rezervace zájezdu (objednané služby) ve prospěch zákazníka ze strany RYVAL vzniká v okamžiku přijetí řádně vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu (objednávkou), přijetím zálohy (celé platby) a prohlášením zákazníka, že byl plně seznámen se Všeobecnými podmínkami a s těmito souhlasí.

7. V případě, kdy je zákazníkem odsouhlasený návrh předložené smlouvy o zájezdu doručen RYVAL až po vyznačené resp. jiným způsobem stanovené lhůtě nebo je-li smlouva o zájezdu vyplněná ze strany zákazníka neúplně nebo v rozporu s těmito Všeobecnými podmínkami je tato akceptace návrhu ze strany zákazníka neúčinná a RYVAL je oprávněn prodat zájezd jinému zájemci.

IV. Cenové a platební podmínky

1. Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a cenu jednotlivých služeb před jejich poskytnutím. Za zaplacení ceny se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti či platby platební kartou a nebo den připsání platby na účet RYVAL.

2. Výše záloh a časový rozvrh plateb je stanoven, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, takto:

- a) zákazník je povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši 50 % předem stanovené ceny, doplatek je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu. Při porušení tohoto závazku má RYVAL právo od smlouvy o zájezdu odstoupit. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% předem stanovené ceny již při vzniku smluvního vztahu.

- b) u jednotlivých služeb je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny při vzniku smluvního vztahu.

3. RYVAL má právo jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu uvedenou ve smlouvě o zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, ubytování a souvisejících služeb nebo b) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu (ubytování, služby) v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu.

V případě zvýšení plateb spojených s dopravou, ubytováním a souvisejících služeb, je RYVAL oprávněn jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku, která odpovídá zvýšené platbě na osobu.

V případě zvýšení směnného kurzu české koruny o více jak 10% je RYVAL oprávněn zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající procentní výši změny kurzu služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodným dnem pro způsob výpočtu ceny zájezdu nebo služeb je pro letní nabídku (28.04. – 28.10.) kurz ČNB k 01.11. a pro zimní nabídku (28.10. – 28.04.) kurz ČNB k 01.08. daného roku před zahájením sezony. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu na emailovou adresu uvedenou ve smlouvě o zájezdu, pokud není uvedena, bude zákazník informován doporučeným dopisem zasláným na adresu bydliště uvedeného ve smlouvě o zájezdu. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit navýšení ceny zájezdu. Při porušení tohoto závazku má RYVAL právo od smlouvy o zájezdu odstoupit.

V. Práva a povinnosti zákazníka

1. K základním právům zákazníka patří zejména:

- a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinění cestovní kanceláře RYVAL dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu.
- b) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách
- c) právo kdykoliv před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb odstoupit od smlouvy dle článku VIII.
- d) právo na reklamaci vad a její vyřízení v souladu s Reklamačním řádem RYVAL a článkem IX. této smlouvy.
- e) právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy, příp. v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami,
- f) u zájezdů právo na poskytnutí nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu dalších písemných podrobných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou RYVAL známy, pokud nejsou obsaženy již v smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán, které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb,

- g) právo obdržet doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

2. K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- a) poskytnout cestovní kanceláři RYVAL součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé uvádět údaje ve smlouvě a předložit doklady cestovní kanceláři požadované pro zajištění zájezdu, vč. jakýchkoliv změn takových údajů,
- b) zajistit u osob mladších 15ti let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
- c) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15ti let a mladší 18ti let hodlá uzavřít smlouvu o zájezdu/smlouvu na služby čerpané v zahraničí,
- d) zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem IV. těchto podmínek.
- e) převzít od cestovní kanceláře RYVAL doklady potřebné pro čerpání služeb, řádně si je překontrolovat a řídit se jimi, a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce RYVAL,
- e) bez zbytečného odkladu sdělovat RYVAL své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb,

- f) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, apod. pokud je vyžadováno), dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů a pravidel dané země, do které cestuje. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník,
- g) veškeré základy a odchylky od objednaných služeb bezodkladně ihned po jejich zjištění na místě oznámit zástupci cestovní kanceláře RYVAL a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění

- h) držet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit, omezovat či odpuzovat ostatní účastníky zájezdu,
- i) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních účastníků, dodavatelů služeb a uhradit případnou škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy o zájezdu,

- j) v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen takové odstoupení od smlouvy RYVAL oznámit a zaplatit odpustné dle článku VIII.
- k) z účasti na zájezdu nevyplyvá pro zákazníka právo na žádné jiné plnění a služby než ty, které tvoří součást výslovně stanoveného programu a zaplacené ceny zájezdu. Jakékoli další služby mimo předem sjednaný rozsah, včetně služeb souvisejících s onemocněním, úrazem či úmrtím účastníka v průběhu zájezdu (tj. léčení v zahraničí, náhradní přeprava do ČR, apod.) jsou službami, které může CK poskytnout jen na podkladě objednávky a následné úhrady takových dodatečně vyžádaných služeb,

- l) klient je odpovědný za správné uvedení svého jména/příjmení

- a spolucestujících v cestovní smlouvě.

3. K povinnostem zákazníků – právnických osob dále patří:

- a) seznámit své účastníky s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami cestovní kanceláře RYVAL, jakož i s dalšími informacemi, které od RYVAL obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb

- b) v případech, kdy předmětem smluvního vztahu je zájezd, seznámit účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny, který obdržel dle článku XI.

- c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník

VI. Povinnosti a práva CK RYVAL

1. K právům a povinnostem zákazníků uvedených v článku V. se vztahují odpovídající povinnosti a práva RYVAL.

2. RYVAL je povinný pravidlivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou RYVAL známy.

3. RYVAL není povinný poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.

4. RYVAL je povinný mít uzavřenou poistnou smlouvu pro případ úpadku dle zákona 159/1999 Sb. v platném znění, na základě níž vzniká zákazníkovi, s nímž RYVAL uzavřel smlouvu o zájezdu, právo na plnění v případě pojistné události. RYVAL je povinný v těchto případech předat zákazníkům současně se smlouvou o zájezdu doklad pojišťovny, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

VII. Zrušení a změny dohodnutých služeb

1. Zrušení dohodnutých služeb

- a) RYVAL je oprávněn zrušit zájezd a jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání, jestliže z objektivních důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy.
- b) Zrušit zájezd je RYVAL dále oprávněn, jestliže před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu účastníků u takového zájezdu, který je pro všechny zájezdy stanoven počtem 35 účastníků, pokud není v katalogu nebo v jiné formě nabídky uveden jiný minimální počet účastníků zájezdu. Jestliže RYVAL zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků, je povinen tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit nejpozději však ve lhůtě do 7 dnů před zahájením zájezdu.

- c) Jestliže RYVAL zájezd nebo jednotlivé služby zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu RYVAL na základě nové smlouvy poskytl jiný zájezd nebo jednotlivé služby nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li RYVAL takový zájezd či jednotlivé služby nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je RYVAL povinný bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny zájezdu nebo jednotlivých služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit RYVAL odpustné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nebo jednotlivých služeb nižší než již uskutečněné platby, je RYVAL povinný takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.

- d) RYVAL má dále právo zrušit zájezd nebo jednotlivé služby v důsledku neodvratitelné události, které nemohl zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na něm rozumně požadovat.
- e) Zruší-li RYVAL zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinen uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10% z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno. RYVAL se může zprostředkovat škodu nebo povinnosti zaplatit pokutu jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu uvedeném pod písm. b) a d) tohoto odstavce.

2. Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu a čerpání služeb

- a) Je-li RYVAL nucen z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy o zájezdu, může navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy o zájezdu. Pokud navrhovaná změna smlouvy o zájezdu vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li RYVAL změnu smlouvy o zájezdu, má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy o zájezdu souhlasit, nebo zda od smlouvy o zájezdu odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené RYVAL, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy o zájezdu zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen uhradit RYVAL rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku má RYVAL právo od smlouvy odstoupit. Jestliže změna smlouvy vede ke snížení ceny zájezdu, je RYVAL povinný buď snížit doplatek celkové ceny zájezdu, pokud nebyl zákazníkem dosud uhrazen, nebo vrátit rozdíl v ceně zájezdu v případě, že zákazník již uhradil celkovou cenu zájezdu. Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou smlouvy o zájezdu a ve lhůtě určené v návrhu na její změnu od smlouvy o zájezdu odstoupí, má právo požadovat, aby mu RYVAL na základě nové smlouvy poskytl jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li RYVAL takový zájezd nabídnout. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nových služeb cestovního ruchu nižší než již uskutečněné platby, je RYVAL povinný takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Nedojde-li k uzavření nové smlouvy o zájezdu, je RYVAL povinný bez

zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny zájezdu podle zrušení smlouvy o zájezdu, aniž by byl zákazník povinen platit Rywalu odstupné.

3. CK si vyhrazuje právo změny objektu ubytování za předpokladu dodržení lokality ubytování a srovnatelné kvality ubytování popř. zajištění vyšší kvality ubytování z důvodu neočekávaných událostí.

VIII. Odstoupení od smlouvy a odstupné

1. Rywal je oprávněn před zahájením zájezdu nebo čerpáním služeb, kromě jiných důvodů uvedených v těchto podmínkách, od smlouvy odstoupit i z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu zrušení jednotlivých služeb.

Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy doručí Rywal zákazníkovi. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

2. Odstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu a důvodem odstoupení není porušení povinnosti cestovní kanceláře stanovené smlouvou o zájezdu nebo Občanským zákoníkem, nebo odstoupí-li CK od smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníka, je CK po zákazníkovi oprávněna požadovat zaplacení odstupného.

3. Nemí-li tedy důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností Rywalu stanovené smlouvou nebo odstoupí-li Rywal před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákaz-níkem, je zákazník povinen zaplatit Rywal odstupné ve výši:

- skutečně vzniklé náklady nejméně však 10% z celkové ceny zájezdu dojde-li ke zrušení zájezdu v době od zaplacení do 46 kalendářních dnů před stanoveným termínem nástupu na zájezd (pobyt, čerpání služby).
- skutečně vzniklé náklady nejméně však 15% z celkové ceny zájezdu dojde-li ke zrušení zájezdu v době od 45 do 29 kalendářních dnů před stanoveným termínem nástupu na zájezd (pobyt, čerpání služby).
- skutečně vzniklé náklady nejméně však 30% z celkové ceny zájezdu dojde-li ke zrušení zájezdu v době od 28 do 15 kalendářních dnů před stanoveným termínem nástupu na zájezd (pobyt, čerpání služby).
- skutečně vzniklé náklady nejméně však 50% z celkové ceny zájezdu dojde-li ke zrušení zájezdu v době od 14 do 8 kalendářních dnů před stanoveným termínem nástupu na zájezd (pobyt, čerpání služby).
- skutečně vzniklé náklady nejméně však 80% z celkové ceny zájezdu dojde-li ke zrušení zájezdu v době od 7 do 3 kalendářních dnů před stanoveným termínem nástupu na zájezd (pobyt, čerpání služby).
- 100% z celkové ceny zájezdu dojde-li ke zrušení zájezdu v době od 2 kalendářních dnů a méně před stanoveným termínem nástupu na zájezd (pobyt, čerpání služby).

Platí však, že zákazník je vždy povinen minimálně uhradit skutečně vzniklé náklady, především na ubytování.

4. Rywal má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo za-placené ceny. Pro výpočet odstupného platí den, kdy nastaly účinky odstoupení.

5. Cestovní kancelář Rywal může před začátkem zájezdu (pobytu) odstoupit s okamžitou platností od smlouvy nebo po započítání cesty smlouvu vypovědět v těchto případech:

a) 7 dní před započítáním cesty při nesplnění minimálního počtu osob uvedeného v katalogu nebo v dodatečných podmínkách. Zákaz-ník je obratem informován a je mu nabídnuta změna smlouvy o zájezdu/knihování.

b) 7 dní před termínem zahájení zájezdu, jestliže uskutečnění zájezdu je pro cestovní kancelář Rywal ekonomicky neúnosné, protože náklady vynaložené na uskutečnění cesty výrazně překra-čují náklady plánované. Zákazník je okamžitě informován a je mu nabídnuta změna.

c) Bez stanovení lhůty – okamžitě v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým cestovní kancelář Rywal nemohl zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí.

6. Předem stanovenou cenou se rozumí prodejní cena včetně všech účastníkem zakoupených fakultativních služeb.

7. Skutečně vzniklé náklady se rozumí provozní náklady Rywalu a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

8. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den nástupu na zájezd (pobyt).

9. Nenastoupí-li zákazník na zájezd, či nevyčerpá-li službu cestov-ního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle čl. V, hradí 100% předem stanovené ceny.

10. Na právní záležitost provedené za poplatek 300 Kč/osoba změnu v cestovní smlouvě do 30 kalendářních dnů před termínem odjezdu zájezdu nebo nástupem na pobyt. Za změnu v cestovní smlouvě se považuje: změna jména účastníka, změna ubytovacího zařízení, změna délky ubytování nebo zájezdu, termín odjezdu nebo délky ubytování nebo zájezdu, termín odjezdu nebo nástupu na ubytování, způsob přepravy atd. Pozdější změny se mohou provést jedině po odstoupení od cestovní smlouvy za výše stanovených storno podmínek a při současném sepsání nové cestovní smlouvy.

IX. Reklamac

1. Zákazník má právo na řádné poskytnutí služeb sjednaných ve smlouvě o zájezdu. V případě vadné poskytnutých nebo neposkytnu-tých služeb vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Reklamaci musí zákazník uplatnit u Rywalu nebo u prodejce, který uzavření smlouvy o zájezdu zprostředkoval, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději

však ve lhůtě jednoho měsíce od skončení zájezdu.

2. Pokud je možno vadnému plnění zabránit na místě, je zákazník po-vinen toto nahlásit zástupci cestovní kanceláři nebo na recepci, popř. na kancelář, která je partnerem CK na místě a zajišťuje zde ubytování a služby, popřípadě přímo na cestovní kancelář.

3. Pokud zákazník mohl ovlivnit vadné plnění a neučinil tak, nebude brán zřetel na jeho pozdější reklamaci.

4. Nastanou-li okolnosti, jejichž vzniku, průběhu a příp. následku nemohla Rywal zabránit (viz.majoor), nebo okolností, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije zaplacené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

5. Zástupce cestovní kanceláře je povinen vyřídit reklamaci nejpoz-ději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem.

X. Mimosoudní vyrovnání

1. Dle novely zákona č.378/2015 nabývacího platnosti 01.02.2016, může zákazník v případě reklamace využít cestu mimosoudního vyrovnání spotřebitelského sporu. V tomto případě se může zákazník obrátit na tyto orgány:

a) v případě zprostředkování (zájezd a ubytování):
ČOI – <http://www.coi.cz>
Ústřední inspektorát, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2
Telefon: +420 296 366 360, Fax: +420 296 366 236
IČ: 00020869, DIČ: CZ00020869

b) v případě autobusové dopravy:
Ministerstvo dopravy - <http://www.mdcz.cz/csl/>
- v mezinárodní autobusové linkové silniční dopravě osob
Dopravní úřady
- ve svém správním obvodu ve věcech, které nenáleží do resortu Ministerstva dopravy.

c) další možnosti je se obrátit na on-line evropskou platformu dostupnou na webových stránkách: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=CS>

2. V řízení ČOI jde o proces tzv. conciliace, během níž jsou strany vedeny k urovnání sporu nezávislým prostředníkem. Výsledkem řízení je buď uzavření soukromoprávní dohody stran o způsobu řešení sporu (která může usnadnit následně soudní řízení, kde se budou domáhat rozsudku o plnění vzniklé dohody), nebo v případě neshody soudní řízení.

3. V případě této události je DCK Rekrea Ostrava s.r.o. povinná hlásit událost Ministerstvu průmyslu a obchodu. Ministerstvo průmyslu a obchodu zadává informace do seznamu podle odstavce 6, § 20f, zákona č.378/2015 Sb. a umožní je Evropské komisi (která je zadává do on-line platformy pro řešení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů), a dále jej zveřejní na svých internetových stránkách spolu s odkazem na příslušné internetové stránky Evropské komise. Seznam musí být dostupný též na trvalém nosiči dat

XI. Pojištění

1. V cenách zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. Toto pojištění je možno si sjednat u CK Rywal, spol. s r.o. Pokud si přikoupím cestovní pojištění u CK Rywal, spol. s r.o., tak podpisem všeobecných podmínek Rywalu беру prohlášení ohledně pojištění na vědomí a souhlasím s cestovním pojištěním, které poskytuje Generali Pojišťovna a.s., IČO: 61859869, se sídlem Bělehradská 132, 120 84 Praha 2, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, spisová značka B 2866, společnost je členem Skupiny Generali, zapsané v italském registru pojišťovacích skupin, vedeném IVASS (dále jen „pojištitel“) na základě skupinové smlouvy o cestovním pojištění č. 3290700000 (dále jen „pojistná smlouva“) uzavřené mezi pojištětelem a CK Rywal, spol. s r. o., IČO: 47668873 za níže uvedených podmínek:

Varianta UNIVERSAL – s pojištěním pro případ zrušení cesty

Název pojištění	Rozsah pojištění	Pojistná částka (PČ)/ limit pojistného plnění (LPP)
Pojištění léčebných výloh v zahraničí a pro případ repatriace	Léčebné výlohy v zahraničí	LPP 3 000 000 Kč pro zájezdy Evropa
	včetně repatriace	5 000 000 Kč Pro zájezdy Svět
	Akutní zubní ošetření	LPP 10 000 Kč
Pojištění pro případ přivolání opatrovníka	Přivolání opatrovníka	LPP 50 000 Kč
Úrazové připojištění	Trvalé následky úrazu	PČ 500 000 Kč
	Smrt následkem úrazu	PČ 500 000 Kč
Pojištění osobních věcí a zavazadel	Osobní věci a zavazadla	LPP 30 000 Kč
	Zpoždění, poškození a ztráta při přepravě	LPP 5 000 Kč
	Odpovědnost za škodu na zdraví jiné osoby	LPP 1 000 000 Kč
Připojištění odpovědnosti za škodu	Odpovědnost za škodu na majetku jiné osoby	LPP 1 000 000 Kč
	Odpovědnost za škodu za ušlý zisk jiné osoby	LPP 50 000 Kč
	Storno cesty před jejím počátkem	LPP 80 % nákladů, max. 10 000 Kč

Základní sazba pojištění do zahraničí:

Osoby starší 15 let 26 Kč/den

Děti do 15 let 15 Kč/den

Varianta HOME STANDART – s pojištěním pro případ zrušení cesty

Název pojištění	Rozsah pojištění	Pojistná částka (PČ)/ limit pojistného plnění (LPP)
Úrazové připojištění	Trvalé následky úrazu	PČ 500 000 Kč
	Smrt následkem úrazu	PČ 500 000 Kč
Pojištění pro případ zrušení cesty	Storno cesty před jejím počátkem	LPP 80 % nákladů, max. 10 000 Kč

Základní sazba pojištění v ČR:

Všechny osoby bez rozdílu věku 15 Kč/den

Vzájemná práva a povinnosti se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „zákon“), příslušnými ustanoveními ostatních právních předpisů ČR, Informacemi pro klienta a Všeobecnými a zvláštními pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění (dále jen „VPP a ZPP CEP 2014/01“). VPP a ZPP CEP 2014/01 a Informace pro klienta tvoří nedílnou součást této pojistné smlouvy.

Prohlašuji, že jsem převzal a před uzavřením pojistné smlouvy jsem byl seznámen s Informacemi pro klienta, které rovněž obsahuje poučení o ochraně osobních údajů, a s VPP a ZPP CEP 2014/01, jejich obsahu rozumím a s obsahem souhlasím. Svým podpisem stvrzuji, že jsem byl seznámen s pojistnou smlouvou, že tato odpovídá jeho zájmu a jeho pojistným potřebám, a dále prohlašuji, že s rozsahem a podmínkami pojištění souhlasím. Zavazují se bez zbytečného odkladu oznámit všechny případné změny včetně změny osobních a jsem si vědom případných negativních následků nenaahlášení změn (zejména při doručování korespondence). Zavazují se plnit povinnosti uvedené ve VPP a ZPP CEP 2014/01 a jsem si vědom, že v případě jejich porušení mne mohou postihnout nepříznivé následky (např. zánik pojištění, snížení nebo odmítnutí pojistného plnění). V případě vzniku škodné události zprostředkují ošetřujícího lékaře, zdravotnická zařízení, zdravotní pojišťovny, úřady práce, živnostenské úřady, orgány správy sociálního zabezpečení, státní zastupitelství, policii a další orgány činné v trestním řízení, hasičský záchranný sbor, záchrannou službu (včetně horské služby) a další orgány veřejné správy a zaměstnavatele k poskytnutí informací a dokladů ze zdravotnické a jiné dokumentace povinnosti mlčenlivosti; dále zmocňují pojištětele, aby si od lékařů a zdravotnických zařízení vyžádal nutné informace o mém zdravotním stavu bez obsahového omezení.

Současně zmocňují pojištětele, resp. jím pověřenou osobu, aby ve všech řízeních probíhajících v souvislosti s touto škodnou událostí mohla nahlížet do soudních, policejních, případně jiných úředních spisů a zhotovovat z nich kopie či výpisy. Zmocňují tímto pojištětele k nahlédnutí do podkladů jiných pojišťoven v souvislosti se šetřením škodných událostí a výplatou pojistného plnění. Výše uvedený souhlas a zmocnění se vztahuje i na dobu po mé smrti. Stvrzuji, že jsem byl poučen o účelu, rozsahu a způsobu zpracování osobních údajů, a že jsem byl informován o právech a o povinnostech pojištětele i o svých právech a povinnostech. Souhlasím se zpracováním všech poskytnutých osobních údajů zejména pro účely pojišťovací činnosti a dalších činností vymezených zákonem o pojišťovnictví a za účelem zaslání obchodních sdělení. Zároveň sdělením kontaktního spojení dávám souhlas, aby mne pojišitel kontaktoval elektronickou formou i v záležitostech týkajících se i případné dříve sjednaných pojištění. Souhlasím s předáváním a poskytováním poskytnutých osobních údajů a údajů o pojistném vztahu subjektům mezinárodního concernu Generali a jeho zajišťovacím partnerům v souladu s právními předpisy pro shora uvedené účely.

Jako zákazník cestovní kanceláře jsem uzavřel smlouvu o zájezdu pro více osob (např. rodinných příslušníků apod.) Prohlašuji, že jsem oprávněn výše uvedené prohlášení učinit i jménem těchto osob. Pro tento případ se zavazují, že tyto osoby seznámím také s obsahem pojistné smlouvy, VPP a ZPP CEP 2014/01 a Informacemi pro klienta.

Závěrečná ustanovení

1. Tyto Všeobecné podmínky vstupují v platnost s účinností dne 01. ledna 2017
2. Zákazník souhlasí s tím, aby CK ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů zpracovávala jeho osobní údaje, poskytnuté jí za účelem zajištění zájezdu a dalších služeb, a to pouze ke své činnosti a za účelem propagace služeb cestovního ruchu poskytovanych nebo zprostředkovaných CK. Za tímto účelem budou data zpracovávána po dobu 5 let ode dne udělení tohoto souhlasu, po uplynutí této lhůty pro účely daňové, účetní a archivační.

Pojištění pro případ úpadku

CK Rywal, spol. s r. o. je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999

Sb. a u pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Na základě tohoto pojištění vzniká zákazníkovi pojištěného CK právo na plnění v případě, kdy CK z důvodu svého úpadku: Neposkytne zákazníkovi dopravu z místa v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil jen z části.

Dodatek ustanovení týkající se ochrany osobních údajů k všeobecným obchodním podmínkám cestovní kanceláře CK RYWAL, spol. s r.o.

1. Zpracování osobních údajů zákazníka a spolucestujících

- 1.1.** Zákazník je srozuměn s tím, že cestovní kancelář je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu 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.
- 1.2.** Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou informace uvedené v čl. 1.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům cestovní kanceláře (zejména hotelům, přepravním společnostem, delegátům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve smlouvě o zájezdu, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského 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 cestovní kancelář na žádost zákazníka.
- 1.3.** Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.
- 1.4.** Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zaslání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je cestovní kancelář oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese cestovní kanceláře nebo e-mailem zasláným na e-mailovou adresu ryw@ryw.cz. V tomto případě nebude cestovní kancelář zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.
- 1.5.** Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve smlouvě o zájezdu, ale i jiným prohlášením, s tím, že cestovní kancelář bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů cestovní kanceláře, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.
- 1.6.** Výše uvedená ustanovení čl. 1 platí příměně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvu o zájezdu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.
- 1.7.** 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 zasláným cestovní kanceláří, a to buď na adresu cestovní kanceláře nebo e-mailem zasláným na e-mailovou adresu ryw@ryw.cz.
 - b) Požadovat od cestovní kanceláře 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 cestovní kancelář omezila 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) cestovní kancelář 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 oprávněně důvody cestovní kanceláře převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.
 - d) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.
 - e) Získat od cestovní kanceláře kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, že cestovní kancelář 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.
 - f) Získat své osobní údaje, které cestovní kancelář 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 cestovní kancelář osobní údaje zákazníka jinému správci.