


**Smluvní strany: Pořadatel, cestovní kancelář**
**Zastupující prodejce:**
**DCK REKREA OSTRAVA s.r.o.**, Nádražní 40, 702 00 Ostrava1  
 IČO: 253 791 78, DIČ: CZ 253 791 78, tel.: 596 115 909, 596 122 427  
 fax: 596 112 301, www.rekrea.info, www.e-slovensko.cz  
 bankovní spojení: MONETA Money Bank, Ostrava, č. ú. 81603734/0600  
 Zápis v obchodním rejstříku: Krajský obchodní soud v Ostravě, oddíl C, vložka 16829

--

**Objednavatel:**
**Vyplňujte 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:**
**Druh pobytu:**

Země a pobytové místo:		Stravování v základní ceně:	
Název ubytování:		Stravování za příplatek:	
Druh pokoje:		Termín / počet nocí:	

**Informace o ceně:**

	Cena za osobu (Kč)	Počet osob	Cena celkem
Dosp. ubytování a stravování v zákl. ceně:			
Dítě ubytování a stravování v zákl. ceně:			
Dospělá osoba stravování za příplatek:			
Dítě stravování za příplatek:			
Cestovní pojištění osoby nad 15 let:			
Cestovní pojištění děti do 15 let:			

**Doplnění smlovy o zájezdu:**
**Celková cena:**

	Jsou-li pro účast na zájezdu stanoveny další podmínky, jsou uvedeny v katalogu CK a na webu CK. Jsou-li pro účast na zájezdu stanoveny pasové, vízové a zdravotní požadavky, jsou uvedeny v katalogu CK a na webu CK. Uskutečnění zájezdu je podmíněno naplněním minimálního počtu osob, který činí 14 osob u leteckých zájezdů a 36 osob u autokarových zájezdů. O zrušení zájezdu z důvodu nenaplnění minimálního počtu osob bude zákazník informován nejpozději 20 dní před datem zahájení zájezdu u cest trvajících déle než 6 dní, 7 dní před datem zahájení zájezdu u cest trvajících 2-6 dní, 48 hodin před datem zahájení zájezdu u cest trvajících méně než 2 dny. Kontakt na zástupce pořadatele: DCK Rekrea Ostrava, rekrea@rekrea.info, tel.: 596112301. Kontakty na místní zástupce budou uvedeny v pokynech k zájezdu. Pořadatel je pojištěn proti úpadku u Generali Pojišťovna a.s., Bělehradská 299/132, Vinohrady, 120 00 Praha 2, IČO: 61859869, https://www.general.cz/, zastoupená společností Europ Assistance s.r.o., IČO: 25287851, kontaktní údaje: adresa: Europ Assistance s.r.o., Na Pankráci 1658/121, Nusle, 140 00 Praha 4, telefonní číslo +420 221 586 660, e-mail adresa: operations@europ-assistance.cz
--	---

**Záloha:**

Splatná dne:	Odstoupí-li zákazník od smlouvy a důvodem odstoupení není porušení povinností ze strany CK, pak je zákazník povinen zaplatit CK odstupné v souladu se Všeobecnými obchodními podmínkami.
Splatná ve výši:	V souladu s § 2537 odst. 2 Občanského zákoníku je zákazník povinen vytknout vadu na zájezdu bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém.
Zaplacená dne:	Zákazník má právo podstoupit smlouvu na jinou osobu s bodem 8.1. Všeobecných obchodních podmínek.
Zaplacená ve výši:	Zákazník prohlašuje a svým podpisem stvrzuje, že souhlasí s Všeobecnými obchodními podmínkami cestovní kanceláře DCK Rekrea Ostrava, které převzal jako nedílnou součást této smlouvy, že s nimi seznámil sebe i ostatní cestující a všichni s nimi souhlasí. Stvrzuje, že mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku a formulář dle vyhlášky č.122/2018 Sb., že byl seznámen s charakteristikou zájezdu, obsahem ceny zájezdu, že se v katalogu DCK Rekrea Ostrava nebo na www.rekrea.info seznámil se všemi znaky o ubytovacím místě, poloze, kategorii, stupni vybavenosti, počtem noclehů i s rozsahem stravování. Prohlašuje, že byl informován o pasových a vízových požadavcích pro všechny ve smlouvě uvedené cestující, o lhůtách pro jejich vyřízení a o tom, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt vyžadovány. Zákazník, při objednání volitelného pojištění stvrzuje, že převzal pojistné podmínky, souhlasí s nimi, a že mu byly poskytnuty údaje o pojistiteli a pojistném vztahu. Zákazník prohlašuje, že je oprávněn uzavřít smlouvu o zájezdu i ve prospěch dalších cestujících osob a tyto osoby jej k přihlášení řádně pověřily.

**Doplatek:**

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

Seznámil(a) jsem se s Informacemi o zpracování osobních údajů (dostupné také na www.rekrea.info)

**ANO**
**NE**

Místo:	Datum:	Podpis zákazníka:

 Podpis a razítko  
 DCK REKREA Ostrava, s. r. o.:

 Podpis a razítko  
 zastupujícího prodejce

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY CK PRO PRODEJ ZÁJEZDŮ A PRO ZPROSTŘEDKOVÁNÍ JINÝCH SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Cestovní kancelář DCK Rekrea Ostrava s.r.o., IČO: 2579178, uvedená v SoZ.  
Nádražní 40, 702 00 Ostrava – Moravská ostrava (dále jen „CK“) se zabývá prodejem zájezdů  
1.2. Tyto všeobecné obchodní podmínky CK (dále jen „VOP“) uvedeny v katalogu nebo jiném nabídkovém textu v části: „V ceně upravují práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy o zájezdu zahrnuto“.  
(dále jen „SoZ“);  
1.3. CK informuje zákazníka o tom, k jaké smlouvě směřuje jejich předšmluvní komunikace nejpozději před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením SoZ. CK pro tyto účely předá zákazníkovi příslušný formulář (dále jen „vzorový formulář“), který musí obsahovat informaci, zda se jedná o zájezd a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka.

## A. ZÁJEZD

### 1. SMLOUVA O ZÁJEZDU

1.1. CK poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné SoZ, jejíž obsah je v praxi rozšířen o několika dokumentů: (1.) SoZ (formulář), (II.) tyto VOP a (III.) popis zájezdu v katalogu CK nebo jiném nabídkovém materiálu včetně jejich on-line verzí) (dále jen „Smluvní rámec“ nebo „SoZ“). Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. Text formulářové SoZ má přednost před VOP i popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu.  
1.2. SoZ mohou tvořit také samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli služeb cestovního ruchu. V takovém případě jsou tyto smlouvy a s nimi související popisy v nabídkových materiálech součástí Smluvního rámce se všemi s tím spojenými důsledky. Vše, co platí pro formulářovou SoZ, se použije přiměřeně na jednotlivé smlouvy.  
1.3. Není-li SoZ uzavřena v písemné podobě, vydá CK zákazníkovi potvrzení o zájezdu v textové podobě, např. v pdf.  
1.4. Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je ubytovací poukaz – voucher, který zákazník obdrží po zaplacení plné ceny zájezdu vč. všech případných doplňkových služeb, které si objednal.

### 2. UZAVŘENÍ SMLOUVY

2.1. Prodejem zájezdu se rozumí okamžik uzavření SoZ. SoZ je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s CK závazně potvrdí nabídku zájezdu. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu se považuje podpis předložené SoZ (formulář) zákazníkem ve lhůtě určené CK;  
2.2. SoZ je účinná: zaplacením zálohy nebo celé ceny zájezdu ve lhůtě stanovené CK; nebo potvrzením zákazníkem podepsané SoZ (formulář) zástupcem CK.  
2.3. Zákazník svým podpisem SoZ osvědčuje že:  
a) mu byly spolu s návrhem SoZ zaslány všeobecné obchodní podmínky CK, které tvoří nedílnou součást SoZ, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,  
b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,  
c) mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku,  
d) mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb.,  
e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,  
f) mu byl předán kontakt na místního zástupce pořadatele,  
g) je oprávněn SoZ uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřily. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého u všech částech zájezdu.  
2.4. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch třetích osob, odpovídá jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací.

### 3. PŘEDŠMLUVNÍ INFORMAČNÍ POVINNOST

3.1. Před uzavřením SoZ obdrží zákazník kromě konkrétní nabídky zájezdu a těchto VOP:  
- příslušný vzorový formulář;  
- obecné informace o vízových požadavcích země určení. Informace o přibližných lhůtách pro vyřízení víz lze poskytnout odkazem na úřední informace země určení;  
- zdravotní požadavky pro cesty;  
- na vyžádání doklad o pojištění CK pro případ úpadku.

### 4. PODROBNÉ POKYNY A DOKLADY PRO CESTU

4.1. CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, a které nebyly SoZ, a d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.  
4.2. Změny časů odjezdu nebo příjezdu uvedené v SoZ by měly být zákazníkovi nezbytně strženky, poukázky a přepravní doklady, považovány za významné, pokud by cestujícími způsobily značné změny, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro nebo ubytování.  
4.3. Neodstoupí-li zákazník od SoZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůta, během níž může pořadatel odstoupit od SoZ nebo zájezdu dojde-li ke zrušení zájezdu v době od 7 do 3 kalendářních dnů před stanoveným termínem nástupu na zájezd (pobyt, čerpání služby).

### 5. CELKOVÁ CENA ZÁJEZDU A ZPŮSOB PLATBY

5.1. Cena zájezdu je celkovou cenou, která je stanovena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením SoZ, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

5.2. Cena zájezdu a cena dalších objednaných doplňkových služeb je uvedena v SoZ.

Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

5.3. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v katalogu nebo jiném nabídkovém textu v části: „V ceně zahrnuto“.

5.4. Cena nezahrnuje platby a poplatky, které nejsou v ceně zájezdu a hradí se na místě.

5.5. Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto:

- zálohu – 50 % ceny zájezdu při uzavření SoZ;
  - doplatek ceny zájezdu nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu.
- 5.6. V případě neuhrazení doplatku ceny má CK právo odstoupit od SoZ. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyzooměn a přijatá záloha snižena o odpustné dle článku 10. mu bude vrácena. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od SoZ.  
5.7. V případě uzavření SoZ ve lhůtě kratší než 40 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu již při uzavření SoZ.

5.8. Cenu zájezdu může zákazník uhradit přímo CK (na místě v hotovosti nebo platební kartou – pokud jí CK akceptuje, bankovním převodem či složenkou) nebo u k tomu zmocněného zástupce CK. Podrobné informace o způsobu platby jsou uvedeny v pokynech při potvrzení rezervace.

5.9. Zákazníkova finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet CK, resp. v den, kdy CK finanční plnění obdrží.

5.10. V případě platby poukázkami či dárkovými poukazy, které poskytuje zaměstnavatel na příspěvek za dovolenou, lze uplatnit jen omezené množství těchto poukázek (do 50% ceny SoZ) a jen pokud to CK akceptuje. Poukázky lze uplatnit pouze v provozovně CK a na zájezdy pořádané CK. Poukázky lze uplatnit pouze v plně nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směnít za peníze, a to ani v případě zákazníkova odstoupení od SoZ či zrušení zájezdu ze strany CK.

### 6. ZMĚNA CENY ZÁJEZDU

/Zvýšení/

6.1. CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu, jestliže se zvýší tyto náklady: a) cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, b) daně, jakákoliv dodatečná obdobná peněžítá plnění nebo úplaty ze služeb cestovního ruchu poskytovaných podle SoZ třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, nebo c) směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu.  
6.2. Zvýšení ceny se vypočte takto: poměrově zvýšené náklady oproti předpokládaným nákladům.

6.3. CK doručí oznámení o zvýšení ceny v textové podobě zákazníkovi nejpozději dvacátý den před zahájením zájezdu. V oznámení CK uvede důvod zvýšení ceny a výpočet zvýšení.  
6.4. Zvýšení ceny o více jak 8 % dává zákazníkovi právo odstoupit od SoZ bez zaplacení odpustného.

/Snižení/

6.5. Jestliže dojde mezi uzavřením SoZ a zahájením zájezdu ke snížení výše uvedených nákladů, má zákazník právo na snížení ceny.  
6.6. Snižení ceny se vypočte takto: poměrově snížené náklady oproti předpokládaným nákladům.

6.7. V případě snížení ceny má pořadatel právo na odečtení skutečných administrativních nákladů od částky, jež má být zákazníkovi vrácena. Na žádost zákazníka je CK povinna tyto skutečné administrativní náklady doložit.

### 7. ZMĚNA SMLOUVY

7.1. CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od SoZ.

7.2. Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka nebo navrhne-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od SoZ ve lhůtě podle SoZ, aniž by musel hradit odpustné za předčasnou ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně (pobyt, čerpání služby).  
7.3. Změny časů odjezdu nebo příjezdu uvedené v SoZ by měly být zákazníkovi nezbytně strženky, poukázky a přepravní doklady, považovány za významné, pokud by cestujícími způsobily značné změny, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro nebo ubytování.  
7.4. Neodstoupí-li zákazník od SoZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůta, během níž může pořadatel odstoupit od SoZ nebo zájezdu dojde-li ke zrušení zájezdu v době od 7 do 3 kalendářních dnů před stanoveným termínem nástupu na zájezd (pobyt, čerpání služby).

7.5. Jestliže se v situaci podle 7.2 v důsledku změny závazku z SoZ sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

## 8. PRÁVO ZÁKÁZNÍKA NA POSTOUPENÍ SMLOUVY

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

8.2. CK nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením SoZ; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení SoZ, a tyto náklady zákazníkovi doloží.

8.3. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatky CK a poplatky za změnu letenky).

8.4. Zákazník může provést změny v SoZ nejpozději do 30 kalendářních dnů před termínem odjezdu zájezdu nebo nástupem na pobyt za manipulační poplatek 300 Kč/osoba. Za změnu v SoZ se považuje: změna účastníka pobytu, 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 SoZ za stanovených storno podmínek bod 9. a při současném sepsání nové SoZ. V případě změny termínu a pozdějšímu stornování SoZ zákazník se počítají kalendářní dny odstoupení od smlouvy k prvotnímu termínu SoZ.

## 9. Odstoupení od smlouvy

9.1. Zákazník může před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit vždy, avšak CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. S výjimkou situací podle čl. 9.2 je zákazník povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odpustné podle čl. 10 a CK je povinna mu bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o odpustné.

9.2. Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CK odpustné podle čl. 10 v těchto případech:

- a) CK zvýší cenu zájezdu o více než osm procent;
- b) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;
- c) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;
- d) v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu;
- e) CK odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámila zákazníkovi ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny;
- f) CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránilo nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

9.3. V těchto případech je CK povinna zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situaci podle písm. d), e) a f) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

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

## 10. Odstupné (storno)

10.1. Pro stanovení výše odpustného se vychází z ceny zájezdu podle článku 5.2 nesnížené o slevy, dále z počtu dnů mezi odstoupením od SoZ a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Začátkem zájezdu se rozumí začátek poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu.

Výše odpustného za každou osobu činí:  
• 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).  
• 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).

• 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).



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) CK již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vzněs námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CK 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 CK kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je CK povinná 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 CK 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 CK osobní údaje zákazníka jinému správci.

## **B. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PRODEJE JINÝCH SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU**

1.1. Tyto VOP se přiměřeně použijí na zprostředkování prodeje jiných služeb cestovního ruchu.

1.2. Pro účely zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu není CK pojištěna pro případ úpadku a není povinná zákazníkovi předávat vzorový formulář.

1.3. CK není při zprostředkování prodeje jiných služeb stranou smluv o poskytnutí jednotlivých služeb cestovního ruchu, a proto jí ze zprostředkovaných smluv nevyplyvají žádné povinnosti. CK zejména neodpovídá za vady zprostředkovaných služeb cestovního ruchu ani za vzniklé škody. CK není povinná přijímat reklamace týkající se vad zprostředkovaných služeb cestovního ruchu. Odpovědnost CK se omezuje na zprostředkování jiných služeb a netýká se jejich poskytnutí. Práva a povinnosti zákazníka z jednotlivých zprostředkovaných smluv upravují smlouvy s jednotlivými poskytovateli, resp. jejich všeobecné obchodní podmínky.

## **C. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

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

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

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

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

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

**Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 1. 7. 2018**

## Formuláře pro informace k zájezdu podle § 1b odst. 1 písm. a) nebo písm. b) bodů 1 až 4 zákona

Soubor služeb cestovního ruchu, které jsou Vám nabízeny, představují zájezd podle zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, který provádí směrnici (EU) 2015/2302.

Budete moci uplatnit veškerá práva, která pro Vás vyplývají z právních předpisů Evropské unie týkajících se zájezdů. Cestovní kancelář DCK Rekrea Ostrava s.r.o. ponese plnou odpovědnost za řádné poskytnutí služeb zahrnutých do zájezdu.

Cestovní kancelář DCK Rekrea Ostrava s.r.o. má ze zákona povinnost zajistit ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky nebo bankovní záruka), na základě které Vám budou vráceny uskutečněné platby za služby, které Vám nebyly poskytnuty z důvodu jejího úpadku, a pokud je součástí zájezdu doprava, bude zajištěna Vaše repatriace.

### Základní práva zákazníka podle zákona č. 159/1999 Sb. a zákona č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů (občanský zákoník)

- Před uzavřením smlouvy o zájezdu obdrží zákazník všechny nezbytné informace o zájezdu podle § 9a zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, tj. např. místo určení cesty nebo pobytu, dopravní prostředky, ubytování, stravování a další.

- Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za řádné poskytnutí všech cestovních služeb zahrnutých ve smlouvě o zájezdu.

- Zákazník obdrží telefonní číslo pro naléhavé případy nebo údaje o kontaktním místě, kde se může spojit s cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, která zprostředkovala prodej zájezdu.

- Zákazník může s přiměřeným předstihem a případně po uhrazení dodatečných nákladů postoupit smlouvu o zájezdu na jinou osobu.

- Cenu zájezdu lze zvýšit jen v případě konkrétního zvýšení nákladů (například cen pohonných hmot) a pokud je to výslovně stanoveno ve smlouvě o zájezdu, a to nejpozději 20 dní před zahájením zájezdu. Překročí-li cenové zvýšení 8 % ceny zájezdu, může zákazník od smlouvy odstoupit. Vyhradí-li si cestovní kancelář právo na zvýšení ceny zájezdu, má zákazník v případě snížení příslušných nákladů právo na slevu z ceny zájezdu.

- Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku) a získat zpět veškeré platby, pokud došlo k výrazné změně jakéhokoli zásadního prvku zájezdu, s výjimkou ceny. Pokud cestovní kancelář před zahájením poskytování zájezdu tento zájezd zruší, má zákazník právo na vrácení ceny zájezdu a případně na náhradu škody.

- Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku) před zahájením zájezdu, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu (například vyskytnou-li se v místě určení cesty nebo pobytu závažné bezpečnostní problémy, které by mohly zájezd ovlivnit).

- Zákazník může před zahájením poskytování zájezdu od smlouvy odstoupit, pokud zaplatí přiměřené a zdůvodnitelné odstupné (storno poplatek).

- Pokud nelze po zahájení poskytování zájezdu poskytnout jeho podstatné prvky v souladu se smlouvou, musí být zákazníkovi nabídnuto vhodné náhradní řešení bez dalších nákladů. Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku), pokud nejsou služby poskytovány v souladu se smlouvou, přičemž tato skutečnost podstatně ovlivňuje plnění služeb zahrnutých do zájezdu a cestovní kancelář neposkytla vhodné náhradní řešení.

- V případě neposkytnutí nebo nesprávného poskytnutí služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu má zákazník právo na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody nebo obojí.

- Cestovní kancelář má povinnost poskytnout pomoc, pokud se zákazník ocitne v nesnázích

- Ocitne-li se cestovní kancelář v úpadku, bude zákazníkovi vrácena zaplacená záloha nebo cena zájezdu včetně ceny zaplacené za poukaz na zájezd v případě neuskutečnění zájezdu, nebo rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že k úpadku došlo po zahájení poskytování zájezdu. Ocitne-li se cestovní kancelář v úpadku po zahájení poskytování zájezdu a je-li součástí zájezdu doprava, bude zajištěna repatriace zákazníka. Cestovní kancelář DCK Rekrea Ostrava s.r.o. si zajistila ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky nebo bankovní záruka) u subjektu Generali Pojišťovna a.s., IČO: 61859869, se sídlem Bělehradská 132, 120 84 Praha 2, telefon +420 221 586 666, email: operations@europ-assistance.cz, 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 „pojistitel“) na základě skupinové pojistné smlouvy o cestovním pojištění č. 3290700000 (dále jen „pojistná smlouva“). Na tento subjekt se zákazník může obrátit v případě, že byly služby odepřeny z důvodu úpadku cestovní kanceláře.

**Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 je provedena v českém právním řádu zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění zákona č. 111/2018 Sb. a § 2521 až 2549a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění zákona č. 111/2018 Sb. dostupnými na webových stránkách Ministerstva pro místní rozvoj (<http://www.mmr.cz>); tato forma zveřejnění má informativní charakter.**