

**VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY**  
cestovní kanceláře  
Pražský Klub Tour Operator, s.r.o.

## ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Všeobecné smluvní podmínky (dále jen „Podmínky“) cestovní kanceláře Pražský Klub Tour Operator, s.r.o. (dále jen „PKTO“) jsou platné pro všechny zájezdy, jednotlivé služby cestovního ruchu a kombinace služeb cestovního ruchu na základě individuálního požadavku sestavené pořadatelem zájezdu PKTO, IČ: 256 26 132 se sídlem Praha 9, Drahobejlova 6/2215, PSČ 190 00, a tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu, potvrzení o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a PKTO.

## I. SMLUVNÍ STRANY

Smluvními stranami jsou:

- a) Pořadatel zájezdu cestovní kancelář Pražský Klub Tour Operator, s.r.o., IČ: 256 26 132 se sídlem Praha 9, Drahobejlova 6/2215, PSČ 190 00, zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 55928 (dále jen „PKTO“).
- b) zákazník, kterým může být jak fyzická tak právnická osoba (dále jen „zákazník“). Pod pojmem zákazník je dále nutno rozumět i účastníka zájezdu či příjemce jednotlivé služby, v jehož prospěch byla uzavřena nebo na nějž byla převedena smlouva o zájezdu, potvrzení o zájezdu nebo jiná smlouva.

## II. PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

1. Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

- a) kombinace služeb cestovního ruchu sestavené, nabízené a prodávané PKTO za souhrnnou cenu, která splňuje znaky zájezdu ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a dále podle Zákona č. 89/2012 Sb., díl 6 Zájezd, § 2521 a následujícího občanského zákoníku (dále jen „zájezd“),
- b) ubytovacích, stravovacích a jiných služeb cestovního ruchu, které zajišťuje PKTO zákazníkům dle jejich individuálních přání a požadavků jako jednotlivé služby či jejich kombinaci (dále jen „jednotlivé služby“ či „služby“).

2. Podle předmětu smluvního vztahu jsou stanoveny v následujících odstavcích příslušné smluvní podmínky.

3. Předmětem (součástí) smluvního vztahu založeného smlouvou o zájezdu nejsou služby cestovního ruchu, jež jsou doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část zájezdu (resp. jiné služby), pokud nejsou výslovně specifikovány ve smlouvě o zájezdu, nebo v potvrzení o zájezdu. Předmětem smluvního vztahu založeného smlouvou o zájezdu rovněž nejsou služby cestovního ruchu či jednotlivé služby, které jsou v návrhu programu uvedeny a specifikovány jako „Doplňkové služby“ nebo „Informace“, nabízené třetí stranou k zájezdu (resp. jiné službě).

## III. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

1. Smluvní vztah mezi PKTO a zákazníkem s předmětem dle čl. II písm. a) těchto Podmínek vzniká a nabývá účinnosti okamžikem uzavření smlouvy o zájezdu, tj. podpisem smlouvy zákazníkem, příp. jeho zákonným zástupcem nebo zástupcem na základě předložené plné moci, a jejím potvrzením ze strany PKTO. Obsah smlouvy o zájezdu je specifikován touto smlouvou, popř. potvrzením zájezdu, a těmito Podmínkami. Smluvní vztah vstupuje v platnost úhradou zálohy ve stanovené výši dle čl. IV těchto Podmínek.

2. Smluvní vztah mezi PKTO a zákazníkem s předmětem dle čl. II písm. b) těchto Podmínek vzniká a nabývá účinnosti okamžikem uzavření jiné smlouvy, tj. podpisem této smlouvy zákazníkem, příp. jeho zákonným zástupcem nebo zástupcem na základě předložené plné moci, a jejím potvrzením ze strany PKTO. Obsah jiné smlouvy je specifikován touto smlouvou, popř. nabídkou, a těmito Podmínkami, popř. jinými zvláštními podmínkami přiloženými k této smlouvě jako její nedílná součást a vstupuje v platnost úhradou zálohy ve stanovené výši dle čl. IV těchto Podmínek.

3. Podpisem řádně vyplněné smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy zákazník prohlašuje, že je mu znám plný obsah smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy, a potvrzuje, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy a že všechny smluvní podmínky uznává a souhlasí s nimi.

4. Potvrzením smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy ze strany PKTO se PKTO zavazuje poskytnout zákazníkovi služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě a v souladu se sjednanými podmínkami.

5. Podpisem smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy dle odst. 1 a 2 tohoto článku zákazník vyslovuje svůj souhlas s tím, aby v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, PKTO shromažďovala a zpracovávala osobní údaje zákazníka v rozsahu nezbytném pro poskytnutí sjednaného zájezdu či služeb a pro nabízení obchodu a služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných PKTO.

## IV. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. PKTO má právo na zaplacení ceny sjednaných služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen tuto cenu před poskytnutím služeb uhradit.

2. Cena zájezdu zahrnuje všechny služby, které jsou pro každý zájezd jmenovitě uvedeny v potvrzení zájezdu zpracované na základě individuální poptávky PKTO či v nabídkovém letáku PKTO. Pokud z naléhavých a nepředvídaných důvodů nebude moci cestovní kancelář po zahájení zájezdu dodržet stanovený program zájezdu a poskytnout služby zahrnuté v ceně, bude cestovní kancelář postupovat takto:

- zajistí náhradní program a služby srovnatelné s původními službami, pokud tyto jsou v nabídce cestovní kanceláře, nebo
- zajistí náhradní program a služby v nižší kvalitě a upraví celkovou cenu zájezdu nebo vrátí poměrnou část již zaplacené ceny zájezdu.

3. Zákazník je povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši 50% ceny služeb, pokud není stanoveno jinak. Doplátek do plné ceny služeb je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před termínem realizace služeb, není-li dohodnuto jinak. Jiné platební podmínky jsou dány platebním harmonogramem, jenž je součástí smlouvy o zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před termínem realizace služeb, je zákazník povinen uhradit 100% ceny služeb při vzniku smluvního vztahu.

4. Za okamžik zaplacení ceny služeb se považuje dle způsobu úhrady buď den převzetí hotovosti či platby platební kartou, nebo den připsání platby na účet PKTO do výše 100% stanovené ceny služeb. Při porušení tohoto závazku zákazníkem má PKTO právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno její právo na náhradu škody.

5. PKTO je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu služeb uvedenou ve smlouvě, jestliže dojde ke zvýšení:

- a) ceny za dopravu včetně ceny pohonných hmot nebo

b) plateb spojených s dopravou, např. letištních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně služeb, nebo

c) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb v průměru o více než 10%,

pokud k této změně dojde u zájezdů nebo služeb do 21. dne před jejich realizací:

Způsob zvýšení ceny zájezdu nebo služeb se stanovuje takto:

a) V případě důvodu zvýšení ceny zájezdu dle článku IV. bod 5. písm. a) těchto Podmínek se cena zájezdu nebo služby dohodnutá ve smlouvě o zájezdu, jež připadá na jednoho účastníka zájezdu, zvýší o částku, o kterou se zvýší cena za dopravu (včetně ceny pohonných hmot) příslušným dopravním prostředkem, jež připadá na jednu přepravovanou osobu nebo věc, a kterou bude PKTO muset zaplatit dopravci zajišťujícímu dopravu navíc oproti ceně dopravy původně dohodnuté. Takto stanovená částka se násobí počtem účastníků zájezdu, kterých se takové zvýšení ceny týká.

b) V případě důvodu zvýšení ceny zájezdu dle článku IV. bod 5. písm. b) těchto Podmínek se cena zájezdu nebo služby dohodnutá ve smlouvě o zájezdu, jež připadá na jednoho účastníka zájezdu, zvýší o částku, o kterou se zvýší cena za platby spojené s dopravou (např. letištní poplatky) příslušným dopravním prostředkem, jež připadá na jednu přepravovanou osobu nebo věc, a kterou bude PKTO muset zaplatit dopravci zajišťujícímu dopravu navíc oproti ceně za platby spojené s dopravou původně dohodnuté. Takto stanovená částka se násobí počtem účastníků zájezdu, kterých se takové zvýšení ceny týká.

c) V případě důvodu zvýšení ceny zájezdu dle článku IV. bod 5. písm. c) těchto Podmínek se cena zájezdu nebo služby dohodnutá ve smlouvě o zájezdu, jež připadá na jednoho účastníka zájezdu, zvýší o částku, které odpovídá výše rozdílů mezi směnným kursem české koruny použitým pro stanovení ceny zájezdu nebo služby (tj. směnného kursu české koruny z doby vytvoření cenové nabídky zájezdu nebo služby; nebude-li možné tuto dobu určit, pak se vychází z okamžiku uzavření smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy) a směnným kursem české koruny v okamžiku takto učiněného zvýšení ceny jednostranným úkonem, přičemž cena zájezdu nebo služby bude zvýšena o částku v průměru přesahující 10% stanovený rozdíl. Směrodatně tedy je, o kolik procentních bodů směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu nebo služby v průměru přesáhne hranici 10% v době zvýšení ceny jednostranným úkonem. Takto stanovená částka se násobí počtem účastníků zájezdu, kterých se takové zvýšení ceny týká.

d) Písemné oznámení (i elektronické) o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno na adresu (i e-mailovou) uvedenou zákazníkem ve smlouvě nejpozději 21 dní před začátkem čerpání služeb, jinak PKTO nevznikne právo na zaplacení rozdílů v ceně. Zákazník je povinen do 5 dnů od tohoto oznámení o zvýšení ceny uhradit rozdíl v ceně. Při porušení tohoto závazku má PKTO právo od příslušné smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno její právo na náhradu škody.

6. Je-li PKTO nucena zvýšit cenu z jiných než uvedených důvodů, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy. PKTO a zákazník postupují v tomto případě způsobem uvedeným v článku VII odst. 2 těchto Podmínek.

## V. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. Zákazník má právo zejména:

- a) vyžadovat řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb;
- b) vyžadovat od PKTO informace o všech skutečnostech, které jsou jí známy a dotýkají se smluvně sjednaných služeb;
- c) být seznámen s případnými změnami v programu, rozsahu služeb a v ceně zájezdu, resp. jednotlivých služeb;

d) kdykoliv před realizací zájezdu nebo před čerpáním služeb odstoupit od smlouvy za podmínek stanovených v článku IX těchto Podmínek;

e) na reklamaci vad a jejich vyřízení v souladu s ustanovením článku X těchto Podmínek;

f) u zájezdů písemně oznámit, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení; oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s již uzavřenou smlouvou o zájezdu, a prohlášení nového zákazníka, že splňuje veškeré podmínky pro poskytnutí zájezdu, pokud jsou takové podmínky stanoveny ve smlouvě o zájezdu či potvrzení zájezdu; dnem doručení oznámení PKTO se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Toto oznámení musí být doručeno PKTO ve stanovené lhůtě, dohodnuté se PKTO tak, aby PKTO byla schopna nového zákazníka odbavit a vybavit náležitými doklady (vstupními vízy apod.).

g) u zájezdů na poskytnutí nejpozději do 7 dnů před realizací zájezdu dalších písemných podrobných informací souvisejících se zájezdem, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou PKTO známy, pokud nejsou již obsaženy ve smlouvě o zájezdu nebo v potvrzení zájezdu, které zákazník obdržel (pokyny na cestu);

h) na ochranu osobních údajů a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy, příp. dalších dokumentů, před nepovolanými osobami.

2. Zákazník se zavazuje zejména:

a) uhradit PKTO sjednanou cenu služeb dle podmínek uvedených v článku IV těchto Podmínek;

b) poskytnout PKTO nezbytnou součinnost, která je zapotřebí k zajištění služeb, především pravdivě a úplně uvádět údaje požadované ve smlouvě, včetně jakýchkoliv změn takových údajů, a předložit další doklady (žádosti o udělení víz, fotografie, vyplněné formuláře apod.) podle oprávněných požadavků PKTO;

c) U řídit se informačními materiály, které upřesňují konkrétní podmínky pro zájezd či jednotlivou službu, a ústními pokyny průvodce či zástupce PKTO v místě pobytu, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, včetně předpisů dopravců a ubytovatelů;

d) nahlásit účast cizích státních příslušníků;

e) zajistit u osob mladších 15ti let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje;

f) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15ti let a mladší 18ti let čerpá služby bez jeho doprovodu a dohledu;

g) bez zbytečného odkladu sdělovat PKTO své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb;

h) převzít od PKTO doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) podle pokynů na cestu, se všemi požadovanými doklady a platnými vízy (není-li dohodnuto jinak);

i) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i pro tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je vyžadováno), příslušníci jiného státu než ČR jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si obstarat, veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník;

j) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy;

k) v případě změny v osobě účastníka zájezdu dle tohoto ustanovení spolu s původním zákazníkem společně a nerozdílně odpovídat za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud cestovní kanceláři v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou;

l) v případě odstoupení od smlouvy oznámit své odstoupení způsobem uvedeným v článku IX těchto Podmínek.

3. K povinnostem zákazníků – zástupců právnických osob nebo ucelených skupin, které jsou účastníky smluvního vztahu patří:

\* seznámit všechny účastníky zájezdu s těmito Podmínkami a s dalšími informacemi, které od PKTO obdrží

\* zabezpečit, aby všichni účastníci plnili povinnosti zákazníků dané těmito Podmínkami

\* určit vedoucího skupiny, který bude v průběhu zájezdu zabezpečovat řádné poskytování služeb v případě, že není zajištěn v rámci sjednaných služeb PKTO doprovodem průvodcem

\* odevzdat ve stanovené lhůtě PKTO seznam účastníků s požadovanými údaji.

## VI. PRÁVA A POVINNOSTI PKTO

1. K právům a povinnostem zákazníka uvedeným v článku V těchto Podmínek se vztahují odpovídající práva a povinnosti PKTO.

2. PKTO je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou PKTO známy.

3. PKTO není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.

4. U zájezdu pořádaných PKTO poskytne 7 dnů před zahájením zájezdu zákazníkovi písemně další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou jí známy (pokyny na cestu), pokud nejsou obsaženy již ve smlouvě o zájezdu či potvrzení zájezdu.

## VII. ZRUŠENÍ A ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB PŘED JEJICH REALIZACÍ ZE STRANY PKTO

1. Zrušení zájezdu či jednotlivých služeb:

a) PKTO je oprávněna zrušit zájezd či jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání v případě, že z jakýchkoliv objektivních důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy. Dále je PKTO oprávněna zrušit zájezd v případě, že realizace zájezdu je podmíněna určitým minimálním počtem účastníků zájezdu uvedeným v potvrzení zájezdu. Zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků zájezdu je PKTO povinna písemně oznámit zákazníkovi nejpozději do 7 dnů před započatím zájezdu.

b) Zruší-li PKTO zájezd či jednotlivé služby dle písm. a) tohoto odstavce, má zákazník právo požadovat, aby mu byl PKTO na základě nové smlouvy poskytnut jiný zájezd či služby nejméně v kvalitě odpovídající původnímu zájezdu či službě, může-li PKTO takový zájezd či jednotlivé služby nabídnout. Nedojde-li k uzavření nové smlouvy, je PKTO povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu nebo služby podle zrušené smlouvy. Dojde-li k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě smlouvy původní se považují za platby uskutečněné na základě nové smlouvy. Je-li cena zájezdu či služby nižší než již uskutečněné platby, je PKTO povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

c) Dále je PKTO oprávněna zrušit zájezd či jednotlivé služby v důsledku neodvratitelné události, které ani při vynaložení veškerého úsilí, které na ní lze rozumně požadovat, nemohla zabránit.

2. Změna zájezdu nebo jednotlivých služeb:

a) Změny, které nejsou změnou podmínek smlouvy, a odchylky jednotlivých služeb PKTO od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v nutných případech přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu, event. programu během poznávacího výletu.

b) Zákazník bere na vědomí, že nelze zcela vyloučit možnost zpoždění dopravy, a to z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, přetížení vzdušných koridorů, stávek či jiných zásahů vyšší moci. Cestující by měl vzít při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů, apod. v úvahu možnost výrazného zpoždění. PKTO neodpovídá za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění. V případě zpoždění nevzniká cestujícím právo na odstoupení od smlouvy.

c) Je-li PKTO nucena z objektivních důvodů změnit podmínky smlouvy před započatím zájezdu nebo před čerpáním jednotlivých služeb, je povinna tyto změny zákazníkovi oznámit bez zbytečného odkladu a může mu navrhnout změnu smlouvy. Vede-li navrhovaná změna podmínek smlouvy i ke změně ceny zájezdu nebo služeb, musí být nová cena v návrhu uvedena. Zákazník má právo se rozhodnout, zda bude s navrhovanou změnou souhlasit, nebo zda od smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené PKTO, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. V takovém případě je zákazník povinen do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy uhradit případný rozdíl v ceně služeb. Při porušení tohoto závazku má PKTO právo od příslušné smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno její právo na náhradu škody. V případě, že zákazník od smlouvy odstoupí, má právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nebo jiné služby nejméně v kvalitě odpovídající původnímu zájezdu, resp. službám, může-li PKTO takový zájezd nabídnout. Nedojde-li k uzavření nové smlouvy, je PKTO povinna vrátit zákazníkovi bez zbytečného odkladu vše, co od něj obdržela na úhradu zájezdu, resp. služeb podle zrušené smlouvy. Dojde-li k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě smlouvy původní se považují za platby uskutečněné na základě nové smlouvy. Je-li cena zájezdu, resp. služeb nižší než již uskutečněné platby, je PKTO povinna tento rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.

d) V případě, že PKTO zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči cestovní kanceláři vyloučeny.

## VIII. ZMĚNY SMLOUVY O ZÁJEZDU ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

1. Ceny jsou zpravidla stanovovány jako ceny za osobu ve dvoulůžkovém pokoji při obsazení dvěma osobami. Pokud nastane situace, kdy zákazník cestuje sám nebo jeho spolucestující zruší svou účast, je zákazník povinen uhradit příplatek za jednolůžkový pokoj, pokud se nepodaří obsadit druhé lůžko v jeho pokoji dalším zákazníkem.

## IX. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A ODSTUPNÉ

1. Zákazník může před započatím zájezdu či před započatím čerpání služeb kdykoliv odstoupit od smlouvy:

a) bez udání důvodu,  
b) v případě změny dle článku VII odst. 2 písm. c) těchto podmínek,  
c) z důvodu porušení povinností cestovní kanceláře vyplývajících ze smlouvy.

2. V případě, že nedojde k uzavření nové smlouvy dle článku VII těchto Podmínek, může PKTO před započatím zájezdu či čerpáním služeb od smlouvy odstoupit:

a) z důvodu zrušení zájezdu,  
b) z důvodu porušení povinností zákazníkem.

3. PKTO je oprávněna v průběhu zájezdu nebo v průběhu čerpání služeb od smlouvy odstoupit a zákazníka ze zájezdu či čerpání služby vyloučit v případě, že zákazník hrubě

porušil právní předpisy České republiky či navštíveného státu či svým chováním vážně narušil program zájezdu či průběh čerpání služeb.

4. Oznámení o odstoupení od smlouvy musí zákazník učinit písemně a předat buď osobně v sídle PKTO nebo zaslat doporučenou poštou na adresu PKTO. Oznámení musí obsahovat identifikaci smlouvy, od které zákazník odstoupí. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají okamžikem doručení tohoto oznámení PKTO.

5. PKTO musí oznámení o odstoupení od smlouvy oznámit zákazníkovi písemně a předat mu je buď osobně, nebo zaslat doporučenou poštou na adresu uvedenou ve smlouvě. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají okamžikem doručení tohoto oznámení zákazníkovi.

6. Při odstoupení od smlouvy z důvodů na straně zákazníka, nebo odstoupí-li PKTO od smlouvy z důvodu porušení povinnosti zákazníka před zahájením zájezdu nebo čerpáním služeb, je zákazník povinen zaplatit PKTO odpůdné v této výši, pokud není ve smlouvě o zájezdu uvedeno jinak:

- 100,- Kč/os. jako manipulační poplatek v každém případě
- 25% z celkové ceny sjednaných služeb, pokud dojde k odstoupení od smlouvy mezi 45. – 30. dne před započítáním zájezdu či čerpáním služeb
- 50% z celkové ceny sjednaných služeb, pokud dojde k odstoupení od smlouvy mezi 29. – 15. dnem před započítáním zájezdu či čerpáním služeb,
- 75% z celkové ceny sjednaných služeb, pokud dojde k odstoupení od smlouvy mezi 14. – 8. dnem před započítáním zájezdu, či čerpáním služeb,
- 90% z celkové ceny sjednaných služeb, pokud dojde k odstoupení 7 až 2 pracovních dnů den před započítáním zájezdu či čerpáním služeb.
- 100% z celkové ceny sjednaných služeb, pokud dojde k odstoupení 1 pracovní den před započítáním zájezdu či čerpáním služeb.

7. Nenastoupí-li zákazník zájezd či nevyčerpá-li službu bez předchozího odstoupení od smlouvy, nebo nesplní povinnost dle článku V, je zákazník povinen uhradit PKTO 100% ceny sjednaných služeb.

8. Uzavřené cestovní pojištění je nevratné, v případě storna rezervace ze strany zákazníka činí stornovací poplatek 100% z ceny pojištění.

9. Zprostředkovává-li PKTO podávání žádosti o udělení vstupních víz a podobných dokumentů pro zákazníky, v žádném případě nenese zodpovědnost za příp. neudělení víza příslušným konzulárním úřadem. V případě, že zastupitelský úřad neudělí zákazníkovi vstupní vízum anebo mu imigrační úřady na hranicích nepovolí vstup do země, a zákazník tak nemůže čerpat sjednané služby, považuje se tato skutečnost za odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka a platí pro tento případ lhůta a výše stornopoplatků dle čl. IX bodu 6 těchto podmínek.

10. PKTO je oprávněna odečíst odpůdné od složené zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu či jednotlivých služeb. Jestliže složená záloha je pro úhradu storno poplatků nedostačující, je zákazník povinen doplatit rozdíl bez zbytečného prodlení, nejpozději do 7 dnů od odstoupení od smlouvy.

11. Přeplatek za zrušený zájezd či jednotlivou službu bude po výpočtu odpůdného a jeho odečtení od uhrazené zálohy nebo ceny zájezdu či jednotlivé služby vyplacen zákazníkovi PKTO do 7 dnů od oznámení o odstoupení od smlouvy učiněném dle těchto Podmínek.

12. Při určování počtu dnů pro výpočet odpůdného se započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Nezapočítává se naopak den odjezdu, odletu či nástupu na příslušný zájezd či k čerpání služeb.

## X. REKLAMACE

1. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, které byly sjednány ve smlouvě o zájezdu, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Způsob uplatnění reklamace, postup vyřizování reklamace, rozhodnutí o reklamaci upravuje Reklamační řád PKTO, který je k dispozici v sídle PKTO a na [www.prazsky-klub.cz](http://www.prazsky-klub.cz).

2. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci vážně, určitě, srozumitelně a včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno na místě samém. K tomu je zákazník povinen poskytnout veškerou potřebnou součinnost. Nejpozději je zákazník povinen uplatnit reklamaci do 1 měsíce od skončení zájezdu nebo skončení čerpání jednotlivé služby. Nedojde-li k uplatnění tohoto práva v příslušné lhůtě, právo na reklamaci zaniká.

3. Uplatnění reklamace může zákazník provést buď ústně, nebo písemně. V případě ústního uplatnění reklamace vydá PKTO zákazníkovi potvrzení o přijetí reklamace. Potvrzení o přijetí reklamace nebo písemně uplatnění reklamace musí obsahovat údaje o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem a jaké vyřízení reklamace požaduje. PKTO vydá při vyřízení reklamace zákazníkovi písemné potvrzení o tom, jakým způsobem a kdy byla reklamace vyřízena, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

4. Uplatní-li zákazník právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány, které mu již poskytnuty byly nebo které mu být poskytnuty měly, je pověřený pracovník povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout, je-li to možné, o reklamaci ihned, jinak vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud není se zákazníkem dohodnuta lhůta delší. Uplatní-li zákazník reklamaci u zprostředkovatele služeb, u kterého reklamované služby zakoupil, pak uvedená lhůta k vyřízení reklamace běží od okamžiku, kdy se PKTO o uplatnění reklamace dozvěděla.

5. Jestliže dojde během letu k ztrátě nebo poškození zavazadel, musí být bezpodmínečně na místě vyhotoveno oznámení o škodě (P.I.R.) u letecké společnosti, která přepravu uskutečnila. Podle přepravních podmínek leteckých společností je oznámení o škodě zpravidla nezbytným předpokladem pro uplatnění nároků na náhradu škody. Zástupce PKTO není oprávněn uznávat jakékoli nároky. Ztrátu, poškození či zpoždění zavazadel v letecké přepravě reklamuje zákazník přímo u dopravce.

6. Při zakoupení zájezdu bez doprovodu průvodce či jiného zástupce společnosti PKTO je zákazník v případě výskytu vady sjednaných a poskytovaných služeb povinen telefonicky kontaktovat společnost PKTO na telefonní kontakt uvedený v pokynech na cestu a prostřednictvím tohoto kontaktu uplatnit a reklamovat příslušnou vadu; jinak se vystavuje nebezpečí, že případná pozdější reklamace nemusí být úspěšně vyřízena s ohledem na nemožnost prokázat tvrzení o existenci vady příslušných služeb.

7. PKTO zásadně neodpovídá za komoditní náplň výstav, veletrhů a jiných odborných akcí, stejně tak jako za neuskutečená obchodní jednání a obchodní záměry účastníků u zájezdu nebo kombinace služeb pro pracovní cesty. Náhrady škod, ušlých zisků ani jakákoli jiná plnění jsou ze strany PKTO za taková

neuskutečená jednání či obchody i za jakékoli jiné neuskutečené záměry a za případy podobné povahy zcela vyloučeny.

8. Zákazník se v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů může v souladu s ust. § 14 zákona č. 634/1992 Sb. obrátit na Českou obchodní inspekci se sídlem Štěpánská 15, Praha 2, PSČ 120 00, webovové stránky: [www.coi.cz](http://www.coi.cz), email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz).

## XI. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

1. Zákazník je povinen si počínat tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví, na majetku, na přírodě a životním prostředí. Zákazník je povinen, v rámci zákonných ustanovení, učinit vše pro to, aby předcházelo vzniku škody, přispěl k odstranění poškození a případně vzniklou škodu udržoval v co nejmenším rozsahu.

2. Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy o zájezdu, týkající se letecké dopravy se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a v Gualaiaře, v případě letů do USA a Kanady Montrealskou dohodou. Tyto dohody omezují ručení za škody v případě smrti nebo zranění a ztráty a poškození zavazadel.

## XII. POVINNÉ POJIŠTĚNÍ

PKTO je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. u ERV Pojišťovny, a.s.. Podrobnosti a certifikát o platném pojištění jsou uvedeny aktuálně na internetových stránkách ([www.prazsky-klub.cz](http://www.prazsky-klub.cz)), informace jsou rovněž k dispozici v sídle PKTO. Zákazník v souladu s uvedeným zákonem obdrží doklad o pojištění současně se smlouvou o zájezdu.

## XIII. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ ZÁKAZNÍKA

O typu a rozsahu pojištění zahrnutém do ceny zájezdu jsou zákazníci informováni v potvrzení zájezdu. V ceně nabízených zájezdů obvykle cestovní pojištění zahrnuto není, je nabízeno jako doplňková služba. PKTO důrazně upozorňuje na nezbytnost uzavřít cestovní pojištění. PKTO je pouze prostředníkem při jeho uzavírání. V případě pojištění plnění se obrací klient přímo na pojišťovnu.

## XIV. OBECNÉ NAŘÍZENÍ O OCHRANĚ OSOBNÍCH ÚDAJŮ (GDPR)

1. CK je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat 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, stravovacích návycích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

2. CK je oprávněna poskytnout uvedené údaje v nezbytném rozsahu třetím stranám resp. dodavatelům cestovní kanceláře (hotely, restaurace, přepravní společnosti, delegáti, průvodci, provozovatelé sportovních a kulturních akcí, vyplňování a vyřizování víz a povolení ke vstupu do různých zemí) v rámci EU i mimo EU. Bude se jednat o objekty a služby, které má klient objednaný v rámci cestovní smlouvy.

3. Zákazník má právo vyžádat si od CK rozhodnutí Evropské komise o bezpečnosti třetích zemí v souvislosti se zpracováním osobních údajů.

4. CK může předat tyto osobní údaje i jiným subjektům, pokud ji to ukládá zákon.

5. Zákazník má právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů. CK zasílá obchodní sdělení, které osobní údaje za tímto účelem

využívá a zákazník může vznést námitku proti tomuto druhu zpracování.

**6.** Udělený souhlas zákazníka platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch smlouvu o zájezdu uzavřel (spolucestující), a tím, že zákazník uzavřel smlouvu o zájezdu, prohlašuje, že je oprávněn souhlas za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

**7.** Zákazník má právo požadovat od CK přístup k osobním údajům týkajícím 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, zákazník má právo 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 cestovní kancelář ověřila 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 vzněsl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné 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.

**8.** Zákazník má právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

**9.** Zákazník má právo získat od CK kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je cestovní kancelář povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu o nich 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.

**10.** Zákazník má právo 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.

## **XV. USTANOVENÍ PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ**

1. Údaje (vč. cenových informací) uvedené v nabídkách, nabídkových letáčích nebo jiných tištěných informacích (dále jen „propagační materiál“) jsou platné v době (dále jen „doba platnosti“), která je v propagačním materiálu výslovně uvedena, není-li v propagačním materiálu doba platnosti uvedena, jsou uvedené údaje platné v době jeho vydání. Po uplynutí doby platnosti se uvedené údaje považují za informativní (nezávazné), přičemž platné údaje lze získat na vyžádání u pracovníků PKTO v sídle nebo na kontaktních telefonech. PKTO si vyhrazuje právo na dodatečnou změnu jakýchkoli údajů a právo na chyby v psaní nebo počtech obsažených v propagačních materiálech a na webu [www.prazsky-klub.cz](http://www.prazsky-klub.cz). PKTO neodpovídá za tiskové chyby v tištěných propagačních materiálech a v elektronických propagačních materiálech ve formátu PDF.

2. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost všeobecných smluvních podmínek.

**Tyto podmínky vstupují v platnost dnem: 25. 5.2018.**

© 2018 Pražský Klub Tour Operator



# PRAŽSKÝ KLUB