

Všeobecné obchodní podmínky CHEKO TRAVEL s.r.o.

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále též „**VOP**“) vydává společnost CHEKO TRAVEL s.r.o., IČ 080 29 792, se sídlem Masarykovo náměstí 729, 251 64 Mnichovice, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, pod sp. zn. C 311855 (dále též „**CHEKO TRAVEL**“ nebo „**Pořadatel**“), ve smyslu ust. § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**Obč.Z.**“).
- 1.2 CHEKO TRAVEL je cestovní kancelář, která pořádá a prodává zájezdy ve smyslu ust. § 2522 Obč.Z. na základě uzavřené Smlouvy o zájezdu dle ust. § 2521 a násl. Obč.Z., která obsahuje všechny zákonem stanovené náležitosti písemného potvrzení o zájezdu ve smyslu ust. § 2525 Obč.Z. Na tuto smlouvu nelze aplikovat žádné další písemné podmínky, pokud nejsou písemně odsouhlaseny Smluvními stranami Smlouvy o zájezdu, tj. CHEKO TRAVEL a Zákazníkem.
- 1.3 VOP upravují práva a povinnosti účastníků při prodeji zájezdu ve smyslu ust. § 2522 Obč.Z. anebo obstarání jednotlivých služeb cestovního ruchu dle požadavku Zákazníka, jako např. ubytovacích, dopravních a stravovacích služeb, pořádání kongresů, konferencí, školení a služebních cest, apod (dále též „**Další služby**“).
- 1.4 VOP jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavírané mezi CHEKO TRAVEL a Zákazníkem a mají standardní podobu. VOP jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu prodávané společností CHEKO TRAVEL, pokud není jinak stanoveno ve zvláštní Smlouvě o zájezdu či jiné smlouvě uzavřené mezi CHEKO TRAVEL a Zákazníkem.
- 1.5 VOP nemusí být ke Smlouvě o zájezdu přikládány, neboť Obč.Z. předpokládá, že jsou oběma Smluvními stranám známy a dostupné. Jakékoliv změny VOP se vyjadřují v ustanoveních písemné Smlouvy o zájezdu. Ustanovení Smlouvy o zájezdu potvrzené CHEKO TRAVEL má v případě kolize přednost před ustanovením těchto VOP.
- 1.6 Definice některých pojmů:

Všeobecné obchodní podmínky či jen „**VOP**“ - se rozumí tyto všeobecné podmínky, pro uzavření smlouvy o zájezdu anebo obstarání Dalšíh služeb, uzavřené společností CHEKO TRAVEL jako pořadatelem a zákazníkem představující druhého účastníka smlouvy.

Smlouva o zájezdu – smlouva, kterou se CHEKO TRAVEL zavazuje obstarat pro zákazníka předem připravený soubor služeb cestovního ruchu (zájezd) a zákazník se zavazuje zaplatit souhrnnou cenu.

Zájezd – soubor služeb cestovního ruchu, pokud je uspořádán na dobu delší než dvacet čtyři (24) hodin nebo zahrnuje-li přenocování a obsahuje-li alespoň dvě z těchto plnění: ubytování, dopravu jinou službou cestovního ruchu, která není doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část souboru nabízených služeb.

Zákazník – strana Smlouvy o zájezdu či smlouvy o obstarání Další služby, která je v záhlaví těchto smluv označena jako Zákazník a která je objednavatelem Zájezdu.

Pořadatel – CHEKO TRAVEL s.r.o., IČ 080 29 792, se sídlem Masarykovo náměstí 729, 251 64 Mnichovice, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, pod sp. zn. C 311855

Smluvní strany – společně Pořadatel a Zákazník.

Další služby – jednotlivé služby cestovního ruchu, jako např. ubytování, doprava, stravování, pořádání kongresů, konferencí, školení a služebních cest, apod.

2. Uzavření Smlouvy o Zájezdu

- 2.1. Smlouva o zájezdu mezi CHEKO TRAVEL a Zákazníkem, vzniká na základě Zákazníkem či CHEKO TRAVEL řádně vyplněné a jím či jejími zmocněnci podepsané písemné Smlouvy o zájezdu.

3. Cena Zájezdu a platební podmínky

- 3.1. Cena Zájezdu zahrnuje dopravu, transfery z a na letiště v místě pobytu, letištní a bezpečnostní taxy, palivový příplatek a stravování podle vlastního výběru, případně program během Zájezdu, průvodce u skupinových zájezdů, není-li v popisu Zájezdu uvedeno jinak, nebo Další služby uvedené ve Smlouvě o zájezdu (dále jen „**Cena Zájezdu**“).
- 3.2. Zákazník je povinen uhradit Cenu Zájezdu před jeho zahájením a ceny Dalšíh služeb před jejich poskytnutím, pokud nejsou zahrnuty do Ceny Zájezdu. Cenu Zájezdu platí Zákazník v hotovosti nebo platební kartou v provozovnách CHEKO TRAVEL nebo bankovním převodem (popř. složenkou) na účet

CHEKO TRAVEL uvedený ve Smlouvě o zájezdu. Za zaplacení Ceny Zájezdu se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti či platby platební kartou a/nebo den připsání platby na účet CHEKO TRAVEL.

- 3.3. Zákazník je povinen celou Cenu Zájezdu uhradit tak, aby byla nejpozději třicet (30) dnů před datem zahájení Zájezdu složena v provozovnách CHEKO TRAVEL nebo připsána na účet CHEKO TRAVEL.
- 3.4. CHEKO TRAVEL je oprávněná zvýšit Cenu Zájezdu z následujících důvodů společně s přesně určeným způsobem výpočtu zvýšení Ceny Zájezdu, zvýší-li se do jedenadvacátého (21.) dne před datem zahájení Zájezdu (dále jen „**Oznámení o zvýšení Ceny zájezdu**“):
 - a) cena za dopravu včetně cen pohonných hmot;
 - b) platby spojené s dopravou, jako jsou letištní, přístavní či jiné poplatky zahrnuté v Ceně zájezdu; nebo
 - c) směnný kurs české koruny použitý pro stanovení Ceny zájezdu v průměru o více než 10 %.
- 3.5. Oznámení o zvýšení Ceny Zájezdu je CHEKO TRAVEL povinna oznámit Zákazníkovi písemně. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení Ceny Zájezdu uhradit rozdíl. V případě porušení tohoto závazku, je CHEKO TRAVEL oprávněna ve smyslu ust. § 2533 Obč.Z. od Smlouvy o zájezdu odstoupit. V tom případě platí ujednání čl. 6. VOP (storno podmínky).
- 3.6. Zákazník je povinen zaplatit CHEKO TRAVEL Cenu Zájezdu před poskytnutím a čerpáním služeb uvedených ve Smlouvě o zájezdu.
- 3.7. CHEKO TRAVEL je oprávněná požadovat zálohu ve výši 50 % z celkové Ceny Zájezdu (včetně Dalšíh služeb, pokud jsou zahrnuty do Ceny Zájezdu). Tato záloha je splatná při podpisu Smlouvy o zájezdu.
- 3.8. Doplatek Ceny Zájezdu musí být uhrazen tak, aby nejpozději 30 dní před zahájením Zájezdu byl připsán na účet CHEKO TRAVEL. V případě porušení tohoto závazku je CHEKO TRAVEL oprávněna ve smyslu ust. § 2533 Obč.Z. od Smlouvy o zájezdu odstoupit. V tom případě Zákazník hradí náklady spojené se zrušením Smlouvy o zájezdu stanovené v čl. 6. VOP (stornopoplatky).
- 3.9. Pokud Smlouva o zájezdu bude uzavřena v době kratší než 30 dnů před dnem zahájení Zájezdu, pak je Zákazník povinen uhradit celou Cenu Zájezdu, tedy 100 % ceny, v den podpisu Smlouvy o zájezdu Zákazníkem.
- 3.10. Pokud Zákazník uzavře Smlouvu o zájezdu u autorizovaného prodejce Zájezdu, pak je povinen platby uvedené výše v odst. 3.7 a 3.8 VOP uhradit na účet CHEKO TRAVEL, neboť autorizovaný prodejce není inkasním místem CHEKO TRAVEL. V tom případě se Cena Zájezdu bude mít za uhrazenou až okamžikem, kdy bude částka, rovnající se Ceně Zájezdu v dispozici CHEKO TRAVEL (předaná CHEKO TRAVEL či připsána na její bankovní účet).
- 3.11. V případě nedodržení termínu úhrady Ceny Zájezdu Zákazníkem je CHEKO TRAVEL oprávněna od Smlouvy o zájezdu odstoupit. V tom případě Zákazník hradí náklady spojené se zrušením Smlouvy o zájezdu stanovené v čl. 6. VOP (stornopoplatky).
- 3.12. U jednotlivých služeb cestovního ruchu je Zákazník povinen uhradit CHEKO TRAVEL 100 % celkové ceny při uzavření smlouvy o pořádání těchto služeb.
- 3.13. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení Ceny Zájezdu. Bez úplného zaplacení Ceny zájezdu a Dalšíh služeb v Ceně Zájezdu nezahrnutých, nemá Zákazník nárok na plnění (poskytnutí služeb cestovního ruchu) ze strany CHEKO TRAVEL.
- 3.14. Případné slevy vyhlášené CHEKO TRAVEL po podpisu Smlouvy o zájezdu Zákazníkem, nemají vliv na Cenu Zájezdu platnou v době podpisu Smlouvy o zájezdu Zákazníkem.

4. Práva a povinnosti smluvních stran

- 4.1. Zákazník má zejména následující práva:
 - a) na poskytnutí Smlouvou o zájezdu dohodnutých a Zákazníkem řádně zaplacených služeb cestovního ruchu. Jakékoli další služby, včetně služeb souvisejících s onemocněním, úrazem či úmrtím účastníka Zájezdu v průběhu Zájezdu (tj. léčení v zahraničí, náhradní přeprava do České republiky apod.), jsou službami, které CHEKO TRAVEL poskytne účastníkovi Zájezdu pouze na podkladě zvláštní objednávky a následné úhrady takových dodatečně vyžádaných služeb;
 - b) být seznámen s případnými změnami ve Smlouvě zájezdu sjednaných služeb;
 - c) odstoupit od Smlouvy o zájezdu dle podmínek těchto VOP nebo Obč. Z.;
 - d) uplatnit nárok z vady Zájezdu ve smyslu ujednání těchto VOP a Obč.Z.;
 - e) na utajení informací o cílech cest, které jsou obsahem Smlouvy o zájezdu;
 - f) na poskytnutí, a to nejpozději 7 dnů před zahájením Zájezdu dalších informací o skutečnostech, které jsou Pořadateli známy a které by podle nejlepšího vědomí Pořadatele mohly či měly mít vliv na průběh Zájezdu;

- g) obdržet doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře CHEKO TRAVEL pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události;
- h) obdržet potvrzení o zaplacení Ceny Zájezdu.

4.2. Zákazník je zejména povinen:

- a) poskytnout CHEKO TRAVEL požadovanou součinnost, která je nezbytná k tomu, aby CHEKO TRAVEL mohla splnit své závazky ze Smlouvy o zájezdu, zejména, úplně a pravdivě uvést osobní údaje o účastnících Zájezdu, v jejichž prospěch uzavřel Smlouvu o zájezdu a řádně a včas doložit CHEKO TRAVEL všechny aktuální a platné doklady, které jsou nezbytné pro zajištění Zájezdu (cestovní pas, fotografie, vyplněné žádosti apod.), pokud si tuto službu objednal (např. vyřízení víz);
- b) u účastníků Zájezdů mladších 15 let a těch, jejichž zdravotní stav si to vyžaduje, zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka Zájezdu;
- c) předložit souhlas zákonného zástupce účastníka Zájezdu pro případ, že Zájezd bude realizován mimo území České republiky a Smlouvu o zájezdu hodlá uzavřít Zákazník starší 15 let a mladší 18 let;
- d) zaplatit Cenu Zájezdu v souladu s článkem 3. VOP;
- e) řádně a včas převzít od CHEKO TRAVEL doklady potřebné pro čerpání služeb cestovního ruchu (letenky, vouchery, cestovní pokyny, víza apod.), řádně si je překontrolovat a řídit se jimi, dostavit se na místo určení ve stanoveném čase (za účelem odjezdu na Zájezd apod.), a to se všemi potřebnými doklady a řídit se dalšími pokyny CHEKO TRAVEL nebo jejího zástupce;
- f) bez zbytečného odkladu se vyjádřit k oznámení CHEKO TRAVEL o případných změnách v podmínkách a obsahu služeb cestovního ruchu dohodnutých ve Smlouvě o zájezdu;
- g) bezprostředně před odjezdem na Zájezd mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu, jako např. platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz apod.;
- h) dodržovat všechny pravidla dané země, do které cestuje v rámci Zájezdu;
- i) zajistit, aby všichni účastníci Zájezdu, v jejichž prospěch uzavřel Smlouvu o zájezdu, měli u sebe, a to po celou dobu Zájezdu veškeré doklady uvedené výše pod písm. g) tohoto odstavce VOP, doklad o zaplacení Ceny Zájezdu a na požádání jej předložit ke kontrole zástupci CHEKO TRAVEL;
- j) pokud je Zákazník nebo účastník Zájezdu, v jehož prospěch Zákazník uzavřel Smlouvu o zájezdu, občan jiného státu než České republiky, pak je Zákazník povinen zajistit, aby tyto osoby včas obstaraly víza do zemí, do kterých se v rámci Zájezdu cestuje. Veškeré náklady, které vzniknou důsledkem nesplnění této povinnosti nese Zákazník;
- k) veškeré závady a nedostatky Zájezdu bezodkladně po jejich zjištění oznámit písemně CHEKO TRAVEL nebo jejímu zástupci a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění;
- l) zdržet se jednání, které by mohlo jakkoliv ohrozit, poškodit, omezovat či odpuzovat ostatní účastníky Zájezdu;
- m) počínat si tak, aby po dobu Zájezdu nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních účastníků Zájezdu, dodavatelům jednotlivých cestovních služeb (např. v dopravním prostředku nebo ubytovacím či jiném zařízení, kde čerpal služby ve smyslu Smlouvy o zájezdu), CHEKO TRAVEL nebo jiným osobám a uhradit případnou škodu, která těmto osobám v důsledku jeho jednání nebo jednání osob, v jejichž prospěch uzavřel Smlouvu o zájezdu, vznikne;
- n) řídit se pokyny průvodce Zájezdu nebo jiné CHEKO TRAVEL určené osoby a dodržovat stanovený program Zájezdu;
- o) zajistit, aby všichni účastníci Zájezdu, v jejichž prospěch uzavřel Smlouvu o zájezdu, splnili očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodní zdravotnické předpisy;
- p) v případě odstoupení od Smlouvy o zájezdu je Zákazník povinen zaplatit CHEKO TRAVEL odstupné dle článku 6. VOP.

4.3. Zákazník, který je právnickou osobou, je dále povinen:

- a) seznámit řádně a včas všechny osoby, pro které u CHEKO TRAVEL objednal poskytnutí služeb cestovního ruchu, s těmito VOP a dalšími informacemi, které obdrží od CHEKO TRAVEL v souvislosti s objednanou službou, zejména pak s informacemi o kvalitě a rozsahu těchto služeb;
- b) pokud je předmětem smluvního vztahu Zájezd, seznámit účastníky Zájezdu s dokladem pojišťovny, který obdržel dle článku 8. VOP;
- c) zajistit, aby všichni účastníci plnili povinnosti Zákazníků uvedené výše v odst. 4.2., které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen fyzická osoba;

- d) určit vedoucího skupiny za situace, kdy doprovod skupiny není zajištěn průvodcem, či zástupcem CHEKO TRAVEL. Takto Zákazníkem určený vedoucí skupiny zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od jednotlivých dodavatelů a dbá na řádné plnění programu Zákazníkem objednaných a zaplacených služeb.

4.4. CHEKO TRAVEL:

- a) je povinna pravdivě a řádně informovat Zákazníka o všech podstatných skutečnostech, týkajících se jím objednaných služeb, které jsou CHEKO TRAVEL známé a které by podle jejího nejlepšího vědomí měly či mohly být pro Zákazníka podstatné;
- b) je povinna poskytnout Zákazníkovi plnění v rozsahu předem jím objednaných a zaplacených služeb cestovního ruchu, a to v rozsahu stanoveném ve Smlouvě o zájezdu či jiné smlouvě o poskytnutí Další služby;
- c) je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku dle zákona 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu v platném znění, na základě níž vzniká Zákazníkovi, s nímž CHEKO TRAVEL uzavřela Smlouvu o zájezdu, právo na plnění v případě pojistné události. CHEKO TRAVEL je povinna v těchto případech předat Zákazníkovi současně se Smlouvou o zájezdu doklad pojišťovny, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události;
- d) je povinna uhradit Zákazníkovi škodu, která mu prokazatelně vznikla v důsledku porušení Smlouvy o zájezdu Pořadatelem, a to v rozsahu stanoveném mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázaná. Např. v letecké přepravě se tak odpovědnost řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 18. 5. 1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13. 5. 2002, které vychází z Montrealské úmluvy a vztahuje se jak na mezinárodní, tak na vnitrostátní leteckou dopravu.

5. Zrušení a změny dohodnutých služeb

- 5.1. Pořadatel je oprávněn zrušit Zájezd před zahájením jeho čerpání:
 - a) jestliže z objektivních důvodů nebo ekonomických důvodů nemůže dodržet podmínky Smlouvy o zájezdu;
 - b) v důsledku neodvratitelné události, které nemohl zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po Pořadateli rozumně požadovat.
- 5.2. Změny a odchylky jednotlivých služeb od dohodnutého obsahu Smlouvy o zájezdu jsou v nutných případech přípustné a Pořadatel je k nim oprávněn. Takovéto změny je Pořadatel povinen Zákazníkovi oznamovat bez zbytečného odkladu. Jedná se zejména o změny druhu dopravy event. programu během Zájezdu. Pokud Zákazník bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 5 dnů od obdržení návrhu změn od Smlouvy o zájezdu neodstoupí, pak platí, že s navrženými změnami souhlasí. Pokud se v důsledku změny Smlouvy o zájezdu navýší Cena Zájezdu, pak je Zákazník povinen uhradit rozdíl v Ceně Zájezdu ve lhůtě určené v návrhu Pořadatele na změnu Smlouvy o zájezdu. V případě nesplnění této povinnosti, je Pořadatel oprávněn od Smlouvy o zájezdu odstoupit.
- 5.3. Pořadatel neručí za případná zpoždění v naplnění programu Zájezdu a poskytování jednotlivých služeb a v této souvislosti upozorňuje Zákazníky na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, popřípadě z důvodů přetížení silnic, či vzdušných koridorů. Proto Zákazníci při plánování přípojů, dovolené, termínu obchodních jednání apod. musí brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. Pořadatel neručí za škody, které mohou Zákazníkovi vzniknout v důsledku zpoždění. V těchto případech Pořadatel není povinen nahradit služby, které v důsledku těchto změn nemohly být vyčerpány, a neodpovídá za případné škody, které by v této souvislosti mohly Zákazníkovi vzniknout. V případě nočních spojů, kdy je příjezd či přilet do místa určení v nočních hodinách, se celá noc účtuje. V případě zpoždění nevzniká Zákazníkovi právo na odstoupení od Smlouvy o zájezdu.
- 5.4. Pořadatel si vyhrazuje právo zrušit Zájezd, pokud nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného u jednotlivých zájezdů. Jestliže Pořadatel zruší Zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinen tuto skutečnost Zákazníkovi oznámit nejpozději 7 dní před zahájením Zájezdu.
- 5.5. Pořadatel je oprávněn provádět operativně změny programu poskytovaných služeb v průběhu Zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit původně dohodnutý program poskytované služby. V takovém případě Pořadatel:
 - a) zabezpečí náhradní program a služby v kvalitě a rozsahu, pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření Zájezdu, nebo

- b) vrátí Zákazníkovi plnou cenu služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění; anebo
- c) poskytne Zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do Ceny Zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě.

V případě, že Pořadatel zajistí náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky Zákazníka vůči Pořadateli vyloučeny.

- 5.6. Pořadatel si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu Zájezdu z důvodu:
 - a) zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávkový, dopravní problémy, zavedení vízové povinnosti, neštěstí a další okolnosti, které Pořadatel nemohl ovlivnit nebo předvídat). V těchto případech nemá Zákazník právo na poskytnutí slevy z Ceny Zájezdu ani na odstoupení od Smlouvy o zájezdu;
 - b) omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních, náboženských svátků nebo oslav v místě pobytu;
 - c) že lodní společnosti si vyhrazují právo změnit trasu plavby, případně plavbu zrušit. Důvodem takového kroku mohou být povětrnostní či bezpečnostní podmínky, aktuální politická situace, epidemie nebo jiné neočekávané události spadající do kategorie vis major. Nachází-li se loď na moři, má absolutní právo rozhodování kapitán plavidla. Pořadatel nemá na takové změny a rozhodnutí žádný vliv a nepřebírá proto za tyto změny žádnou odpovědnost. V takových případech Zákazníkům nevzniká nárok na náhradu případně vzniklé škody.
- 5.7. U plaveb si lodní společnosti vyhrazují právo na změnu kajuty z bezpečnostních, kapacitních či jiných důvodů. V případě změny kajuty bude Zákazníkovi z pravidla poskytnuta kajuta stejné, nebo vyšší kategorie. Pořadatel nemá na takové změny a rozhodnutí lodní společnosti žádný vliv, a proto nepřebírá za tyto změny žádnou odpovědnost.
- 5.8. U Zájezdů pořádaných Pořadatelem je první a poslední den určen především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu Zákazník není oprávněn reklamovat Zájezd pro event. zkrácení pobytu.
- 5.9. Pro případ, že z důvodu překnihování hotelu bude nutné ubytovat Zákazníka v jiném hotelu, uskuteční se ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie, a to pro celý nebo na část pobytu. Další nároky Zákazníka vůči Pořadateli jsou vyloučeny.
- 5.10. Pokud se Zákazník nedostaví nebo zmešká odlet nebo odjezd jiného dopravního prostředku, má Pořadatel nárok na plnou úhradu ceny Zájezdu.
- 5.11. Pořadatel na žádost Zákazníka změní podmínky Smlouvy o zájezdu, je-li to podle okolností možné. Provedení takových změn je zpoplatněno, a to za každou osobu včetně dětí. V případě změny jména účastníka Zájezdu nebo hotelu v téže destinaci (pokud je toto možné) Pořadatel je oprávněn účtovat následující poplatek:
 - a) Od potvrzení přihlášky do 31. dne před odletem 5.000,- Kč nebo skutečně již vynaložené náklady,
 - b) Od 30. dne před odletem se změna posuzuje jako zrušení Zájezdu a postupuje podle ujednání těchto VOP o stornovacích podmínkách.
 - c) Změna termínu odjezdu a destinace je vždy posuzována jako zrušení původní objednávky a nová objednávka.

6. Odstoupení od Smlouvy o zájezdu a stornovací podmínky

- 6.1. Pořadatel je oprávněn před zahájením Zájezdu nebo čerpáním služeb Zákazníkem, kromě jiných důvodů uvedených v těchto VOP, odstoupit od Smlouvy o zájezdu i z důvodu zrušení Zájezdu nebo zrušení jednotlivých služeb. Písemné oznámení o odstoupení Pořadatele od Smlouvy o zájezdu je Pořadatel povinen doručit Zákazníkovi. Účinky odstoupení od Smlouvy o zájezdu nastávají dnem doručení oznámení Pořadatele o odstoupení od Smlouvy o zájezdu.
- 6.2. Pro případ, že Zákazník odstoupí od Smlouvy o zájezdu před zahájením čerpání služeb a důvodem odstoupení není porušení povinností Pořadatele stanovených Smlouvou o zájezdu nebo Obč.Z., nebo pokud Pořadatel odstoupí od Smlouvy o zájezdu před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností Zákazníka stanovených Smlouvou o zájezdu nebo Obč.Z., pak je Pořadatel oprávněn požadovat po Zákazníkovi zaplacení následujícího odstupného (stornopoplatek):
 - a) 60 a více dní před zahájením Zájezdu 20 % z Ceny Zájezdu;
 - b) 59 až 30 dní před zahájením Zájezdu 50 % z Ceny Zájezdu;
 - c) 29 až 15 dní před zahájením Zájezdu 80 % z Ceny Zájezdu;
 - d) 14 a méně dní před zahájením Zájezdu 100 % z Ceny Zájezdu.

Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dní započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od Smlouvy o zájezdu. Do počtu dní pro výpočet odstupného se nezapočítává den odletu či odjezdu na příslušný Zájezd, pobyt apod.

- 6.3 Pořadatel je oprávněn započíst Zákazníkem složenou zálohu nebo zaplacenou Cenu Zájezdu na úhradu odstupného dle odst. 6.2. VOP. Pokud složená záloha nepostačí k uhrazení odstupného, Zákazník je povinen uhradit zbylou část odstupného bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 10 dnů od obdržení výzvy Pořadatele.
- 6.4 Pořadatel je oprávněn před nebo po zahájení Zájezdu vypovědět Smlouvu o zájezdu v těchto případech:
- a) pokud Zákazník nebo účastník Zájezdu, v jehož prospěch Zákazník uzavřel Smlouvu o zájezdu vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu. Zákazníkovi v takovém případě nevzniká nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány a dále je Zákazník povinen uhradit Pořadateli náklady spojené se zpáteční dopravou;
 - b) pokud Zákazník nebo účastník Zájezdu, v jehož prospěch Zákazník uzavřel Smlouvu o zájezdu porušuje či porušil právní předpisy ČR nebo navštíveného státu. Průvodce Zájezdu je pak oprávněn takového účastníka ze Zájezdu vykázat bez nároku na náhradu nevyužitých služeb;
 - c) pokud sedm (7) dní před zahájením Zájezdu nebude splněn minimální počet osob uvedený v podmínkách Zájezdu. V tom případě Pořadatel může nabídnout Zákazníkovi změnu Smlouvy o zájezdu;
 - d) pokud sedm (7) dní před zahájením Zájezdu Pořadatel zjistí, že Zájezd je ekonomicky neúnosný, neboť náklady, které měly být vynaložené na uskutečnění Zájezdu, výrazně převyšují kalkulované náklady. V tom případě Pořadatel může nabídnout Zákazníkovi změnu Smlouvy o zájezdu;
 - e) v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým Pořadatel nemohl zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. V tom případě Pořadatel má nárok na úhradu již poskytnutých služeb. V případě přerušení Zájezdu z důvodů vyšší moci Pořadatel učiní veškerá opatření k dopravení účastníků Zájezdu zpět. Dodatečné náklady s tím spojené pak nesou obě Smluvní strany rovným dílem.
- 6.5. Nenastoupí-li Zákazník na Zájezd, či nevyčerpá-li Další služby cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od Smlouvy o zájezdu nebo z důvodu, že neuhradil Cenu Zájezdu, je povinen uhradit Pořadateli odstupné ve výši 100% Ceny Zájezdu.

7. Reklamac

- 7.1. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve Smlouvě o zájezdu, vzniká Zákazníkovi právo na reklamaci (dále jen „**reklamac**“). Rozsah, podmínky, lhůty a způsob uplatnění odpovědnosti Pořadatele za vady Zájezdu jsou stanovené v § 2537 až § 2540 Obč.Z. a zákonu č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
- 7.2. Uplatnění práva Zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných Pořadatelem musí být učiněno vážně, určitě a srozumitelně. Zákazník musí uplatnit právo z vad bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení Zájezdu. Zákazník bere na vědomí, že nejvhodnější je uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu a v místě, kde jsou reklamované služby poskytované, neboť takto uplatněná reklamac umožňuje Pořadateli, aby vadu odstranil okamžitě. S odstupem času průkaznost i objektivnost posouzení oprávněnosti a následné vyřízení reklamac je podstatně ztíženo a ne vždy možné.
- 7.3. Pořadatel je povinen přijmout reklamaci v kterékoliv svojí provozovně, v jejím sídle a dále prostřednictvím svého pověřeného zástupce. Lhůta pro vyřízení reklamac je třicet (30) dnů.
- 7.4. Pořadatel je povinen vydat Zákazníkovi písemné potvrzení o datu a obsahu uplatněné reklamac a potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamac, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamac.
- 7.5. Zákazník je povinen poskytnout Pořadateli nezbytně nutnou součinnost k řádnému vyřízení reklamac. V této souvislosti Zákazník předá Pořadateli či jeho zástupci všechny potřebné dokumenty a doklady, umožní Pořadateli či jeho zástupci přijít do reklamovaných ubytovacích prostor apod.
- 7.6. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu Pořadatele nebo okolnosti, které jsou na straně Zákazníka, v jejím důsledku Zákazník zcela nebo zčásti nevyužije Poskytovatelem zajištěné a Zákazníkem zaplacené služby cestovního ruchu, pak nevzniká Zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené Ceny Zájezdu nebo na slevu z Ceny Zájezdu.

8. Cestovní pojištění a povinné smluvní pojištění CHEKO TRAVEL

- 8.1. Součástí Zájezdů a služeb cestovního ruchu obstaraných Pořadatelem není pojištění léčebných výloh Zákazníka pro cesty a pobyt v zahraničí ani pojištění pro případ, že Zákazníkovi vzniknou náklady

v souvislosti s odstoupením od Smlouvy o zájezdu. Pojištění je pouze u leteckého dopravce, který nese odpovědnost za poškození nebo ztrátu zavazadla a do částky 20,- USD za jeden (1) kilogram.

- 8.2. Pokud Zákazník nebude individuálně pojištěn pro uvedené případy, bere na vědomí, že nese sám plnou odpovědnost na náklady a rizika s tím související. Pořadatel důrazně upozorňuje Zákazníka na nutnost uzavřít minimálně pojištění léčebných výloh v zahraničí u některé ze známých cestovních pojišťoven.
- 8.3. CHEKO TRAVEL je povinna po celou dobu své činnosti mít ze zákona č. 159/99 Sb., o podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, uzavřenou pojistnou smlouvu po případ úpadku, na jejímž základě vzniká Zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CHEKO TRAVEL z důvodů svého úpadku:
 - a) neposkytne Zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí Zájezdu;
 - b) nevrátí Zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou zálohou Ceny Zájezdu nebo Cenu Zájezdu v případě, že se Zájezd neuskutečnil;
 - c) nevrátí Zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou Cenou Zájezdu a cenou částečně poskytnutého Zájezdu v případě, že se Zájezd uskutečnil pouze z části.

CHEKO TRAVEL je povinna předat Zákazníkovi doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě Ceny Zájezdu a zálohy Ceny Zájezdu. Nároky Zákazníka, které mu vznikly proti CHEKO TRAVEL v důsledku neplnění Smlouvy o zájezdu, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

9. Ochrana osobních údajů GDPR

- 9.1. Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 a ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů. CHEKO TRAVEL má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění Smlouvy o zájezdu nebo jiných smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje Zákazníka. Cestovní kancelář shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje Zákazníka: jméno, příjmení, titul, datum narození/rodné číslo, adresa trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, kontakt na blízké osoby, bankovní spojení a evidence plateb
- 9.2. Pro účely plnění Smlouvy o zájezdu, případně jiné smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu, je Zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu (dopravci, ubytovací zařízení, zahraniční partneři, smluvní průvodci a delegáti apod.). Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolucestující osoby, či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zmocněn k uzavření Smlouvy o zájezdu, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů CHEKO TRAVEL či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli)
- 9.3. Zvláštní souhlas Zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. při zařazení do věrnostního programu. CHEKO TRAVEL je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým Zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu. Zaslání obchodních sdělení může zákazník odvolat zasláním emailu na emailovou adresu info@cheko-travel.com
- 9.4. Podrobné „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR)“ a poučení o právech Zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů jsou uvedeny na internetových stránkách CHEKO TRAVEL v sekci O NÁS.

10. Závěrečná ustanovení

- 10.1. Podpisem Smlouvy o zájezdu Zákazníci potvrzují, že jsou jim VOP známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají.
- 10.2. Ve smyslu ust. § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, CHEKO TRAVEL informuje Zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze Smluv o zájezdu uzavřených prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa www.coi.cz.
- 10.3. Pro doručování písemností mezi Smluvními stranami budou používány adresy uvedené v záhlaví Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny na své výše uvedené adrese zajistit přebírání zásilek. Písemnost odeslaná doporučeně poštou na adresu některé ze Smluvních stran uvedené v záhlaví Smlouvy se považuje za doručenu, a tedy příslušné straně známou pátým pracovním dnem po odeslání, ledaže by byl prokázán jiný okamžik doručení.

V případě odepření přijetí písemnosti či odmítnutí poskytnutí součinnosti nezbytné k jejímu řádnému doručení, považuje se písemnost za doručenou dnem, kdy přijetí písemnosti bylo odepřeno, resp. byla odmítnuta potřebná součinnost. V případě nevyzvednutí uložené písemnosti ve lhůtě pro uložení, považuje se poslední den této lhůty za den doručení.

10.4. Tyto VOP vstupují v platnost a účinnost dnem 01.06. 2019.

V

Datum.....

Podpis