

# Všeobecné zmluvné podmienky CK ČESKÉ KORMIDLO, s. r. o.

Tieto podmienky sú platné a účinné od 7. 8. 2024

## 1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Tieto Všeobecné zmluvné podmienky spoločnosti CK ČESKÉ KORMIDLO s.r.o. (ďalej len podmienky) tvorí neoddeliteľnú súčasť zmluvy o zájazde uzavretej medzi CK ČESKÉ KORMIDLO s.r.o., IČO 267 85 871, so sídlom Brno, Okružní 783/39, PSČ 638 00 (ďalej len usporiadateľ) a zákazníkom. Uzatvorením zmluvy o zájazde s usporiadateľom zákazník za seba aj za osoby, ktoré zastupuje pri uzavretí tejto zmluvy, vyjadruje bezvýhradný súhlas s týmito podmienkami.
- 1.2. Zmluvou o zájazde sa usporiadateľ zaväzuje obstarat' pre zákazníka vopred pripravený súbor služieb cestovného ruchu (zájazd) a zákazník sa zaväzuje zaplatiť súhrnnú cenu.
- 1.3. Zmluvný vzťah usporiadateľom a zákazníkom vzniká na základe zákazníkom (prípadne jeho zástupcom) uzatvorenej zmluvy o zájazde.
- 1.4. Zmluvný vzťah usporiadateľa a zákazníka sa popri zmluve a týchto všeobecných zmluvných podmienkach riadi zákonom č. 89/2012 Zb., Občianskym zákonníkom, a zákonom č. 159/1999 Zb., o niektorých podmienkach podnikania a výkonu niektorých činností v oblasti cestovného ruchu.

## 2. Vznik zmluvného vzťahu

- 2.1. Usporiadateľ pred uzavretím zmluvy o zájazde poskytol zákazníkovi informácie v zmysle § 9a zákona č. 159/1999 Zb., na príslušnom formulári v zmysle vyhlášky č. 122/2018 Zb., o vzoroch formulárov pre jednotlivé typy zájazdov a spojených cestovných služieb, ktorý obsahuje informácie, či ide o zájazd alebo spojené cestovné služby, informáciu o právnej ochrane zákazníka a ďalšie zákonom vyžadované informácie.
- 2.2. Zmluvný vzťah medzi usporiadateľom a zákazníkom vzniká okamihom uzatvorenia zmluvy o zájazde.
- 2.3. Neoddeliteľnou súčasťou zmlúv o zájazde sú tieto obchodné podmienky, ktoré sú zverejnené na internetovej adrese: <https://ceskekormidlo.sk/obchodne-podmienky/>. Ak sú v zmluve o zájazde dojednané práva a povinnosti zmluvných strán odlišne od ustanovení týchto všeobecných zmluvných podmienok, majú odchylné dojednania v takej zmluve prednosť pred znením všeobecných zmluvných podmienok
- 2.4. Usporiadateľ vydal zákazníkovi pri uzavretí zmluvy alebo bezprostredne po jej uzavretí doklad o zmluve (potvrdenie o zájazde) v textovej podobe v zmysle § 2525 Občianskeho zákonníka. Ak je zmluva vyhotovená v písomnej forme, nahradí jej rovnopis potvrdenie o zájazde, ak obsahuje všetky náležitosti určené pre potvrdenie o zájazde. Potvrdenie o zájazde obsahuje náležitosti uvedené v § 2527 a § 2528 Občianskeho zákonníka.
- 2.5. Podpisom zmluvy o zájazde, príp. prevzatím potvrdenia o zájazde alebo potvrdením objednávky v online rezervačnom systéme, zákazník potvrdzuje, že pred uzavretím zmluvy:
  - bol informovaný o rozsahu, obsahu a podmienkach, poskytovaného zájazdu a služieb s ním súvisiacich
  - obdržal informácie na príslušnom formulári o právach zákazníkov vyplývajúcich z právnych predpisov Českej republiky a Európskej únie v súvislosti s poskytovaním zájazdov a tiež o ochrane pre prípad úpadku cestovnej kancelárie
  - bol informovaný o spracovaní osobných údajov a poučený o právach v súvislosti s ochranou osobných údajov zákazníkov
  - bol informovaný o pasových a vízových podmienkach krajín, do ktorých je zájazd uskutočňovaný, približných lehotách na ich vybavenie a ďalej aj o tom, aké zdravotné doklady sú eventuálne vyžadované,
  - obdržal doklad o poistení cestovnej kancelárie CK České kormidlo s.r.o. pre prípad úpadku vystavený poisťovateľom,
  - zoznámil sa a prevzal Všeobecné zmluvné podmienky CK České kormidlo s.r.o.

### 3. Rezervácia zájazdu

- 3.1. Zákazník má právo na rezerváciu zájazdu pred uzavretím zmluvy o zájazde. Lehota tejto rezervácie je 2 dni, pokiaľ sa usporiadateľ nedohovoril so zákazníkom inak. Do uplynutia tejto lehoty je zákazník povinný uzatvoriť zmluvu o zájazde. Ponuka usporiadateľa na uzavretie zmluvy o zájazde trvá iba po vyššie uvedenú dobu. Po márnom uplynutí tejto lehoty rezervácie si usporiadateľ vyhradzuje právo už neakceptovať zmluvu o zájazde oneskorene zaslanú, a to či už prostredníctvom poštových služieb alebo elektronickou poštou.
- 3.2. Ustanovenie o rezervačnej dobe v dĺžke 2 dní neplatí pre zájazdy označené ako tzv. „Last Minute“.

### 4. Cena zájazdu a cenové a platobné podmienky

- 4.1. Cena zájazdu je cena dojednaná medzi usporiadateľom a zákazníkom a je obsiahnutá v zmluve o zájazde.
- 4.2. Cena zájazdu zahŕňa dopravu, ubytovanie a stravovanie v dohodnutom rozsahu a ďalší program alebo služby, ktoré sú dohodnuté medzi usporiadateľom a zákazníkom v zmluve o zájazde.
- Súhrnná cena zahŕňa letiskové poplatky, palivové príplatky. Súhrnná cena zájazdu nezahŕňa cestovné poistenie, poplatky za vízum (či iné obdobné poplatky ESTA atp.), servisné poplatky pri plavbách.
  - V niektorých prípadoch sa pri spiatočnom lete platí miestna odletová taxa, v prípade, že túto nie je možné zahrnúť do ceny zájazdu, nie je táto súčasťou súhrnnej ceny zájazdu, v takom prípade sa zákazník zaväzuje túto odletovú taxu uhradiť na výzvu usporiadateľa.
  - V cene zájazdu nie je zahrnuté poistenie liečebných nákladov v zahraničí.
- 4.3. Ak sa strany nedohodnú inak, je zákazník povinný uhradiť usporiadateľovi cenu zájazdu pred zahájením zájazdu. Pri bezhotovostnej platbe ceny zájazdu je zájazd zaplatený v deň, v ktorom usporiadateľ obdržal platbu ceny zájazdu na svoj účet.
- 4.4. Pokiaľ nebude dohodnuté inak, je zákazník povinný zaplatiť zálohu vo výške 50 % z celkovej ceny zájazdu pri uzatvorení zmluvy o zájazde\*. Zostávajúcu časť súhrnnej ceny zájazdu je zákazník povinný uhradiť najneskôr 30 dní pred začatím zájazdu.
- **\*Katalóg Zima 2024/2025**
    - 1. záloha je 10% celkovej ceny zájazdu
    - 2. záloha je doplatok do 50 % celkovej ceny zájazdu so splatnosťou 15. 10. 2024
    - Doplatok do 100% konečnej ceny zájazdu 30 dní pred odchodom
  - **\*Katalógy Leto 2024 a 2025**
    - 1. záloha je 10% celkovej ceny zájazdu
    - 2. záloha je doplatok do 30 % konečnej ceny zájazdu so splatnosťou 1. 3. 2025
    - 3. záloha je doplatok do 60 % konečnej ceny zájazdu so splatnosťou 1. 5. 2025
    - Doplatok do 100% konečnej ceny zájazdu najneskôr 30 dní pred začatím zájazdu
  - **\*Katalógy Poznávacie zájazdy, Adventné zájazdy, Silvestrovské zájazdy, Kúpele a wellness 2024 a 2025**
    - Záloha 50% celkovej ceny zájazdu so splatnosťou ihneď po spísaní cestovnej zmluvy
    - Doplatok do 100% konečnej ceny zájazdu 30 dní pred odchodom
- 4.5. V prípade vzniku zmluvného vzťahu v dobe kratšej ako 30 dní pred začatím zájazdu je zákazník povinný uhradiť celú súhrnnú cenu zájazdu pri uzatvorení zmluvy o zájazde. Pri porušení tejto povinnosti má usporiadateľ právo od zmluvy o zájazde odstúpiť.
- 4.6. Po uzavretí zmluvy o zájazde nie je zákazník oprávnený domáhať sa zľavy z ceny zájazdu, ktorú usporiadateľ vyhlásil a poskytol v čase po uzavretí zmluvy o zájazde.
- 4.7. V prípade úhrady ceny alebo časti ceny zájazdu formou darčkového poukazu (alebo elektronického darčkového poukazu) vystaveného usporiadateľom sa za deň uhradenia ceny zájazdu považuje deň prevzatia poukážky alebo deň uplatnenia kódu z poukážky pri objednávke zájazdu. Poukážky je možné uplatniť iba v ich plnej nominálnej hodnote a nemožno ich vymeniť za peniaze, a to ani v prípade odstúpenia od zmluvy o ktorúkoľvek zo zmluvných strán ani zrušenie zájazdu zo strany usporiadateľa. Darčkové poukazy majú

obmedzenú platnosť vždy uvedenú na darčekovom poukaze; po vypršaní tejto doby platnosti poukazu ich už nie je možné uplatniť.

## 5. Postúpenie zmluvy

- 5.1. Ak spĺňa tretia osoba podmienky účasti na zájazde, môže ju zákazník v súlade s ustanovením § 2532 Občianskeho zákonníka zmluvu postúpiť.
- 5.2. Zmena v osobe zákazníka je voči usporiadateľovi účinná, ak mu postupiteľ doručí o tom včas oznámenie v textovej podobe spolu s vyhlásením postupníka, že s uzavretou zmluvou súhlasí a že spĺňa a splní podmienky účasti na zájazde. Oznámenie je včasné, ak je doručené aspoň sedem dní pred zahájením zájazdu; kratšiu lehotu možno dojednať, ak je zmluva uzavretá v dobe kratšej ako sedem dní pred začatím zájazdu.
- 5.3. Postupiteľ a postupník sú zaviazaní spoločne a nerozdielne k zaplateniu ceny zájazdu ak úhrade akýchkoľvek ďalších nákladov, ktoré usporiadateľovi v súvislosti so zmenou zákazníka vzniknú.

## 6. Zmena v obsahu zmluvy

- 6.1. Usporiadateľ je oprávnený vykonať nepodstatné zmeny v obsahu zmluvy o zájazde. Údaje o zmene je usporiadateľ povinný oznámiť zákazníkovi v textovej podobe jasným a zrozumiteľným spôsobom. Nepodstatné zmeny nezakladajú zákazníkovi právo na odstúpenie od zmluvy o zájazde, ani právo na zľavu z ceny zájazdu.
- 6.2. Usporiadateľ je oprávnený jednostranne zvýšiť cenu zájazdu o sumu, o ktorú sa zvýši:
  - cena za dopravu vyplývajúcu zo zvýšenia cien pohonných hmôt alebo iných zdrojov energie v čase uskutočnenia zájazdu oproti priemerným cenám pohonných hmôt alebo iných zdrojov energie platným v čase uzavretia zmluvy o zájazde,
    - v prípade leteckého zájazdu je usporiadateľ oprávnený zvýšiť cenu zájazdu pre každú osobu (vrátane detí) o príplatok, ktorého výška bude vypočítaná nasledovne:
      - $((X*Z) + (X1*Z1)) / R1 - ((Y*Z) + (Y1*Z1)) / R2 = \text{NET palivo}$ 
        - X = aktuálna cena paliva
        - Y = cena paliva pri dojednaní zmluvy o prenájme charterových letov
        - Z = priemerná spotreba paliva
        - X1, Y1 A Z1 = druhý smer letu
        - R1 = aktuálny kurz USD/EUR daný národnou bankou nášho zahraničného partnera, ku dňu navýšenia /zníženia ceny palivového príplatku zo strany leteckej spoločnosti
        - R2 = kurz pri dojednaní zmluvy
    - dane, akékoľvek dodatočné obdobné peňažné plnenia alebo odplaty z cestovných služieb poskytovaných podľa zmluvy tretími stranami, ktoré sa priamo nepodieľajú na poskytnutie zájazdu, vrátane platieb spojených s dopravou, oproti ich výške v čase uzavretia zmluvy o zájazde, alebo
    - výmenný kurz slovenskej koruny vyhlásený Českou národnou bankou použitý na stanovenie ceny zájazdu oproti kurzu slovenskej koruny vyhlásenému ku dňu uzavretia zmluvy o zájazde.
  - 6.3. Oznámenie o zvýšení ceny zájazdu musí byť urobené písomne a odoslané zákazníkovi na ním uvedenú e-mailovú adresu. Toto oznámenie je potrebné zákazníkovi doručiť najneskôr dvadsiaty deň pred zahájením zájazdu. Oznámenie musí byť jasné a zrozumiteľné a musí obsahovať zdôvodnenie zvýšenie ceny a výpočet tohto zvýšenia.
  - 6.4. Ak vonkajšie okolnosti usporiadateľa nútia podstatne zmeniť niektorú z hlavných náležitostí zájazdu uvedených v § 2527 Občianskeho zákonníka, alebo ak usporiadateľ nemôže splniť osobitné požiadavky zákazníka, ktoré prijal podľa § 2528 ods. 1 písm. h) Občianskeho zákonníka alebo ak usporiadateľ navrhne zvýšenie ceny zájazdu o viac ako osem percent; môže zákazník návrh prijať, alebo môže odstúpiť od zmluvy v lehote 7 dní od doručenia oznámenia o zmene obsahu záväzku alebo oznámenia o navýšení ceny bez toho, aby musel hradiť odstupné za predčasné ukončenie záväzku. Neodstúpi ak zákazník od zmluvy o zájazde v tejto lehote, platí, že so zmenou ceny zájazdu súhlasí. Zákazník je povinný doplatiť rozdiel v cene zájazdu do 8 dní od okamihu doručenia oznámenia o navýšení ceny zájazdu. V prípade, že zákazník neodstúpi od zmluvy z dôvodu navýšenia ceny zo strany usporiadateľa, ale zároveň nedoplatí rozdiel v cene do 10 dní od okamihu doručenia oznámenia o navýšení ceny, môže usporiadateľ od zmluvy odstúpiť; zákazník je v takom prípade povinný zaplatiť CK odstupné, a to vo výške podľa týchto všeobecných zmluvných podmienok.
  - 6.5. Ak dôjde v čase medzi uzavretím zmluvy o zájazde a začatím zájazdu k zníženiu niektorého z nákladov uvedených v čl. 6.2. týchto všeobecných zmluvných podmienok, má zákazník právo na zníženie ceny zájazdu. Pri

znížení ceny zájazdu, ako aj pri vyplatení rozdielu postupuje usporiadateľ obdobne ako pri zvyšovaní ceny zájazdu.

## 7. Práva a povinnosti zákazníka

### 7.1. Zákazník má právo:

- na riadne poskytnutie dojednaných a zaplatených služieb podľa zmluvy o zájazde,
- vyžiadať si informácie týkajúce sa zájazdu,
- byť oboznámený so zmenami služieb poskytovaných usporiadateľom,
- kedykoľvek pred zahájením zájazdu zmeniť, alebo zrušiť zmluvu o zájazde za predpokladu dodržania stornovacích podmienok a týchto všeobecných zmluvných podmienok, a to vždy písomne,
- na reklamáciu zájazdu v prípade vady poskytovaných služieb a požadovať odstránenie vady priamo u delegáta usporiadateľa; všetky reklamácie je povinný zákazník uplatniť bez zbytočného odkladu priamo u usporiadateľa.
- obdržať všetky pokyny, týkajúce sa zájazdu dojednaného v zmluve o zájazde (potvrdenie o zájazde), ktoré mu usporiadateľ odovzdá najneskôr 7 dní pred zahájením zájazdu.
- právo na ochranu osobných údajov poskytnutých usporiadateľovi v súvislosti s uzavretím a plnením zmluvy o zájazde
- právo postúpiť zmluvu o zájazde, ak sú splnené podmienky obsiahnuté v čl. V. týchto všeobecných zmluvných podmienok.

### 7.2. Zákazník je povinný:

- poskytnúť usporiadateľovi súčinnosť potrebnú na plnenie podľa zmluvy o zájazde, predovšetkým poskytnúť usporiadateľovi pravdivé a úplné informácie potrebné na uzavretie zmluvy o zájazde, vybavenie víz, poistenie; tzn. správne vyplnenie mien, priezviska, dátumov narodenia, adresy, tel. čísel; zmeny týchto údajov po uzavretí zmluvy sú spočítané vo výške podľa 8.1 písm. d) týchto všeobecných zmluvných podmienok.
- predložiť požadované doklady na overenie pravdivosti poskytnutých údajov,
- poskytnúť všetkým spolucestujúcim osobám, za ktoré zmluvu o zájazde dojednáva, informácie o týchto všeobecných zmluvných podmienkach, o zmluve o zájazde, ako aj o všetkých údajoch a požiadavkách týkajúcich sa zájazdu a zabezpečiť, že tieto osoby spolucestujúce budú plniť povinnosti uložené zákazníkom zmluvou o zájazde alebo týmito všeobecnými zmluvnými podmienkami
- zabezpečiť u osôb mladších ako 15 rokov sprievod a dohľad plnoletej osoby a súhlas zákonných zástupcov so sprievodom treťou osobou, obdobne zabezpečiť sprievod a dohľad osôb, ktorých zdravotný stav to vyžaduje
- zaplatiť dohodnutú cenu zájazdu uvedenú v zmluve o zájazde riadne a včas
- pri zmene podmienok ubytovania (hotel, miesto pobytu, zmeny termínu atď.) z dôvodov, ktoré sú na strane zákazníka, usporiadateľovi zaplatiť storno poplatok podľa aktuálnych storno podmienok toho ktorého dodávateľa služieb (hotel, miesto pobytu, atď.).
- oznámiť usporiadateľovi prípadné zmeny podstatné pre realizáciu zájazdu bez odkladu, a to najlepšie písomne,
- dodržiavať časový harmonogram zájazdu, dostaviť sa v stanovenom čase na miesto určenia (zrazu, odchodu, pobytu a pod.) so všetkými požadovanými dokladmi; prevziať od usporiadateľa doklady potrebné na čerpanie služieb
- mať pri sebe všetky doklady požadované pre vstup do navštívenej krajiny
- dodržiavať zákony, predovšetkým colné, devízové, zdravotnícke, epidemiologické a ostatné predpisy navštívenej krajiny,
- dodržiavať pokyny zástupcu usporiadateľa v mieste pobytu alebo počas cesty,
- správať sa tak, aby neohrozoval ostatných účastníkov zájazdu ani ostatné osoby,
- uhradiť prípadné vzniknuté ním škody, za ktoré zodpovedá, ihneď v mieste, kde túto škodu spôsobil.
- správať sa v priebehu zájazdu takým spôsobom, aby nedošlo k nedôvodnej ujme na živote, zdraví alebo majetku iného,
- stratu, poškodenie či neskoré dodanie batožiny uplatniť ihneď priamo u dopravcu
- V prípade nedodržania týchto bodov môže byť zákazník zo zájazdu vylúčený.

## 8. Práva a povinnosti usporiadateľa

- 8.1. VIII.1. Popri právach a povinnostiach usporiadateľa zodpovedajúcich právam a povinnostiam zákazníka uvedeným v čl. VII. týchto všeobecných zmluvných podmienok má usporiadateľ právo:
- na operatívnu zmenu programu zájazdu zo závažných dôvodov,
  - zrušiť zájazd, presunúť alebo upraviť termín odchodu či upraviť cenu, pokiaľ mu v plnení záväzku zo zmluvy o zájazde bránia nevyhnutné a mimoriadne okolnosti
  - na zaplatenie manipulačného poplatku vo výške 500 Kč/zmena/os. od zákazníka v prípade zmeny miesta, mena cestujúceho, dátumu narodenia, tel. čísla, predĺženia, alebo skrátenia doby pobytu zo strany zákazníka.
- 8.2. Popri právach a povinnostiach usporiadateľa zodpovedajúcich právam a povinnostiam zákazníka uvedeným v čl. VII. týchto všeobecných zmluvných podmienok má usporiadateľ povinnosť:
- splniť všetky zložky zájazdu a dodržať úroveň dopravných prostriedkov, ubytovania, stravovania atď. podľa zmluvy o zájazde,
  - oznámiť zákazníkovi zmeny zájazdu
  - zaslať pokyny klientom ohľadom odchodu, a to najneskôr 7 dní pred odchodom.
- 8.3. Cestovná kancelária nezodpovedá zákazníkovi za oneskorenie z technických dôvodov, nepriazne počasia, preťaženia komunikácie, hraničných priechodov, štrajkov či vyššej moci. V týchto prípadoch nevzniká zákazníkovi nárok na odstúpenie od zmluvy o zájazde, zľavu či inú náhradu.

## 9. Odstúpenie od zmluvy, stornopoplatky

- 9.1. Usporiadateľ je oprávnený pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde pokiaľ
- zákazník porušil povinnosti vyplývajúce pre neho zo zmluvy o zájazde alebo
  - počet osôb prihlásených k zájazdu je nižší ako 40 účastníkov pri autobusových zájazdoch, ibaže je v zmluve o zájazde uvedené inak; a pokiaľ usporiadateľ oznámil zákazníkovi zrušenie zájazdu v lehote
    - dvadsať dní pred zahájením zájazdu v prípade zájazdov trvajúcich dlhšie ako šesť dní
    - sedem dní pred zahájením zájazdu v prípade zájazdov trvajúcich dva až šesť dní,
    - štyridsať osem hodín pred začatím zájazdu v prípade zájazdov trvajúcich menej ako dva dni; alebo usporiadateľovi v plnení záväzku zo zmluvy o zájazde bránia nevyhnutné a mimoriadne okolnosti a zrušenie zájazdu oznámil zákazníkovi bez zbytočného odkladu ešte pred začatím zájazdu.
- 9.2. V prípade odstúpenia od zmluvy zo strany usporiadateľa, usporiadateľ vráti zákazníkovi všetky uhradené platby za zájazd. Zákazníkovi nevzniká právo na náhradu škody.
- 9.3. Zákazník má právo kedykoľvek pred začatím zájazdu odstúpiť od zmluvy o zájazde. Zákazník je povinný toto odstúpenie od zmluvy oznámiť usporiadateľovi písomnou formou (poštou alebo elektronicky), a to v pracovnom čase v pracovné dni pondelok – piatok v čase 8.00 – 17.00. Odstúpenie od zmluvy môže zákazník tiež vykonať online prostredníctvom formulára na stránke <https://ceskekormidlo.sk/storno/> alebo zaslaním storno požiadavky na email [storno@ceskekormidlo.cz](mailto:storno@ceskekormidlo.cz) – v prípade odoslania odstúpenia od zmluvy v inú dobu alebo na iné adresy nemusí byť odstúpenie doručené včas; platí, že odstúpenie je voči usporiadateľovi účinné až odo dňa, keď bolo usporiadateľovi doručené.
- 9.4. V prípade odstúpenia od zmluvy o zájazde zo strany zákazníka alebo v prípade odstúpenia od zmluvy o zájazde zo strany usporiadateľa z dôvodu porušenia povinnosti zákazníka vyplývajúcej pre neho zo zmluvy o zájazde je zákazník povinný uhradiť storno poplatok vo výške skutočných nákladov spojených so zrušením zájazdu, najmenej však vo výške stanovenej v nasledujúcom odseku.

- 9.5. Výška storno poplatku pre každú osobu sa stanovuje percentuálnou sadzbou z konečnej ceny zájazdu, uvedenej v zmluve o zájazde podľa dní zostávajúcich ku dňu začatia zájazdu, najmenej však 60 €/os\*. Pri zájazde v hodnote 60 €/os. a menej nie je minimálna výška storno poplatku stanovená a riadi sa iba percentuálnou sadzbou. Percentuálna sadzba je:
- 60 a viac dní pred zájazdom = 20 % z konečnej ceny zájazdu
  - 59–40 dní pred zájazdom = 30 % z konečnej ceny zájazdu
  - 39–30 dní pred zájazdom = 50 % z konečnej ceny zájazdu
  - 29–10 dní pred zájazdom = 80 % z konečnej ceny zájazdu
  - 9 a menej dní pred zájazdom = 100 % z konečnej ceny zájazdu
- 9.6. Pokiaľ má zákazník k zmluve o zájazde dohodnuté cestovné poistenie, riadi sa úprava práv a povinností z cestovného poistenia všeobecným poistným podmienkam pre cestovné poistenie. V prípade odstúpenia zákazníka od zmluvy o zájazde cestovné poistenie spravidla prepadá.
- 9.7. Usporiadateľ má právo jednostranne započítať svoju pohľadávku na zaplatenie storno poplatkov oproti pohľadávke zákazníka na vrátenie zálohy alebo zaplatenú cenu zájazdu. V prípade, že odstúpené je vyššie ako zaplatená záloha alebo cena zájazdu, je zákazník povinný rozdiel uhradiť najneskôr do 10 dní od vyúčtovania

## 10. Reklamácia

- 10.1. V prípade, že zákazník pri zahájení pobytu alebo v jeho priebehu zistí, že zájazd poskytovaný usporiadateľom má vadu, môže uplatniť svoje právo zo zodpovednosti za túto vadu – reklamáciu.
- 10.2. Zájazd má vadu, ak nie je niektorá zo služieb cestovného ruchu zahrnutých do zájazdu poskytovaná v súlade so zmluvou.
- 10.3. Zákazník môže uplatniť reklamáciu za svoju osobu a taktiež za osoby, za ktoré reklamované služby v rámci zmluvy o zájazde objednal.
- 10.4. Ak má zájazd vadu, je zákazník povinný ju vytknúť usporiadateľovi bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o výskyte takej vady dozvie, najlepšie priamo v mieste zájazdu ústne alebo písomne do protokolu u delegáta alebo inej usporiadateľom poverenej osoby, napr. sprievodcu cestovnej kancelárie. Usporiadateľ je povinný pokúsiť sa o zaistenie nápravy v primeranej lehote. Zákazník môže vadu vytknúť aj písomne usporiadateľovi, alebo na hot-linke usporiadateľa – cestovnej kancelárie CK České kormidlo, s. r. o. (uvedené vždy v pokynoch k odchodu). V prípade, že sa jedná o vady týkajúce sa ubytovania, môže sa tiež obrátiť na pracovníkov recepcie ubytovacieho zariadenia.
- 10.5. Zákazník je povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť usporiadateľovi alebo ním poverenej osobe alebo poskytovateľovi služieb cestovného ruchu na riešenie reklamácie a prijatie opatrenia na nápravu.
- 10.6. Ak má zájazd vadu a ak ju vytkol zákazník bez zbytočného odkladu, má zákazník právo na zľavu z ceny vo výške primeranej rozsahu a trvania vady. Lehota na podanie reklamácie je 30 dní od ukončenia pobytu.
- 10.7. Zákazník sa povinný podať reklamáciu písomne, najlepšie formou reklamačného protokolu, ktorý je počas pobytu dostupný u zástupcu CK - delegáta, alebo prípadne elektronickou formou usporiadateľovi zájazdu na adresu [reklamace@ceskekormidlo.cz](mailto:reklamace@ceskekormidlo.cz). Reklamácie je možné zaslať aj na adresu sídla spoločnosti usporiadateľa.
- 10.8. Usporiadateľ je povinný sa k reklámii vyjadriť v zákonom stanovenej lehote 30 dní od doručenia reklamácie do CK.
- 10.9. Úroveň ako aj ostatné náležitosti ubytovania sa vždy riadia právnymi predpismi krajiny, kde sa ubytovanie nachádza. Označenie kvality hotelov podľa hviezdíčiek či iných znakov je v rôznych krajinách odlišné. Usporiadateľ zájazdu v žiadnom prípade nijako neručí za autenticitú týchto označení.
- 10.10. Prvý a posledný deň zájazdu je spravidla určený na zabezpečenie dopravy, transferov a ubytovania, a to vždy v súlade so zmluvou o zájazde. Preto nemožno event. skrátenie pobytu z týchto dôvodov reklamovať. Dĺžka zájazdu v ponuke usporiadateľa je vyjadrená počtom dní. Za začatie zájazdu je považovaný okamih začatia prvej služby zájazdu a za koniec zájazdu potom ukončenie poskytnutia služby. Do celkového počtu dní trvania zájazdov sú zahrnuté aj dni určené na cestu do miesta pobytu a späť, a to aj v prípade, keď je doprava organizovaná v neskorých nočných či skorých ranných hodinách. Dĺžka pobytu, v prípade zaistenia ubytovania ako jednej služby cestovného ruchu, ktorá nie je súčasťou zájazdu, je vyjadrená počtom nocí.

## 11. Poistenie

- 11.1. Usporiadateľ je v zmysle ust. § 6 ods. 1 zákona č. 159/1999 Zb., riadne poistený pre prípad úpadku, a to v poisťovni, ktorej bolo podľa osobitného predpisu udelené povolenie na poistenie podľa tohto zákona. Aktuálne informácie k tomuto poisteniu možno nájsť na stránkach [www.ceskekormidlo.sk](http://www.ceskekormidlo.sk) a tiež na všetkých pobočkách spoločnosti CK ČESKÉ KORMIDLO s.r.o. a u autorizovaných predajcov; prípadne doklad o poistení záruky pre prípad úpadku predloží usporiadateľ záujemcovi na jeho žiadosť.

## 12. Dojednanie o spracovaní osobných údajov

- 12.1. Usporiadateľ a zákazník uzavreli zmluvu o zájazde alebo sa zákazník obrátil na usporiadateľa na nezáväznú rezerváciu zákazníka na jeho internetových stránkach. V rámci týchto právnych vzťahov bude podnikateľ spracovávať osobné údaje zákazníka za účelom plnenia práv a povinností zo zmluvy o zájazde a za účelom marketingového využitia osobných údajov; s čím zákazník súhlasí. Za týmito účelmi usporiadateľ spracováva osobné údaje, ktoré sú uvedené v zmluve o zájazde.
- 12.2. Usporiadateľ je na základe § 7 ods. 3 zákona č. 480/2004 Zb. o niektorých službách informačnej spoločnosti oprávnený používať elektronickú adresu a telefónne číslo zákazníka za účelom šírenia obchodných oznámení týkajúcich sa jeho vlastných produktov či služieb obdobných tým, ktoré už zákazníkovi poskytol, a to až do písomného vyjadrenia nesúhlasu zo strany zákazníka.
- 12.3. Zákazník berie na vedomie, že osobné údaje sú spracovávané v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracovaním osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov) av súlade so zákonom č. 110/2019 Zb. o spracovaní osobných údajov; teda zákazník buď udelil súhlas so spracovaním osobných údajov na jeden alebo viac konkrétnych účelov, alebo je spracovanie nevyhnutné na splnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je subjekt údajov, alebo na vykonanie opatrení prijatých pred uzavretím zmluvy na žiadosť tohto subjektu údajov; alebo je spracovanie nevyhnutné na splnenie právnej povinnosti, ktorá sa na usporiadateľa vzťahuje; alebo je spracovanie nevyhnutné na ochranu dôležitých záujmov dotknutej osoby alebo inej fyzickej osoby.
- 12.4. Spracovávanie osobných údajov je vykonávané ako manuálne, tak automatizovane v elektronickej forme v informačných systémoch usporiadateľa osobami na to poverenými.
- 12.5. Zákazník berie na vedomie, že je oprávnený súhlas so spracovaním osobných údajov odvolať. Odvolaním súhlasu nie je dotknutá zákonnosť spracovania vychádzajúceho zo súhlasu, ktorý bol daný pred jeho odvolaním.
- 12.6. Usporiadateľ osobné údaje zákazníka odovzdá ďalším subjektom len vtedy, ak im bude svedčiť zákonný dôvod na prístup k údajom (orgány činné v trestnom konaní, iné kontrolné orgány so zákonným splnomocnením na prístup k informáciám), alebo pokiaľ to bude nevyhnutné na ochranu jeho práv (súd). Za príjemcu je považovaný aj spracovateľ osobných údajov.
- 12.7. Zákazník má ako subjekt údajov všetky práva priznané všeobecným nariadením o ochrane osobných údajov EÚ, zákonom č. 110/2019 Zb. a zákonom č. 110/2019 Zb., o spracovaní osobných údajov. Zákazník má predovšetkým právo svoj súhlas odvolať, právo na prístup k osobným údajom, právo na opravu osobných údajov, právo na výmaz osobných údajov, právo na prenositeľnosť údajov. V prípade, že bude zákazník akokoľvek nespokojný so spracovaním svojich osobných údajov vykonávaných usporiadateľom, môže podať sťažnosť priamo jemu, alebo sa obrátiť na Úrad na ochranu osobných údajov.

## 13. Kredit na nákupy v CK České kormidlo

- 13.1. Užívateľ webových stránok alebo zákazník usporiadateľa berie na vedomie, že v prípade účasti v súťaži vyhlásenej usporiadateľom, môže za predpokladu splnenia podmienok konkrétnej súťaže a ďalej za predpokladu, že z jeho strany nedošlo v uplynulých piatich kalendárnych mesiacoch k porušeniu týchto Všeobecných zmluvných podmienok, získať určitý počet kreditov, ktoré slúžia na nákup zájazdov od usporiadateľa, pričom 1 kredit má hodnotu 1 € (ďalej len „Kredity“). Kredity môže užívateľ získať aj výmenou uhradených platieb, pokiaľ mu to usporiadateľ umožní, pričom výmenný kurz pri prevode platieb na kredit je vždy 1:1.
- 13.2. Kredit je možné uplatniť iba na zájazdy, prípadne termíny konkrétnych zájazdov, ktoré usporiadateľ zverejní na svojich webových stránkach, pričom definuje aj podmienky uplatnenia kreditu. Pokiaľ usporiadateľ neuvedie pri ponuke zájazdu možnosť a podmienky uplatnenia kreditu, pri takej ponuke zájazdu nie je možné kredit na platbu ceny zájazdu využiť. Usporiadateľ môže klientovi udeliť individuálnu výnimku podľa svojho uváženia a možnosť uplatnenia kreditu mu môže akokoľvek upraviť.
- 13.3. Pokiaľ užívateľ alebo zákazník získa kredit, je možné ho uplatniť iba v lehote stanovenej zo strany usporiadateľa (ďalej len „Expirácia“). Pokiaľ užívateľ alebo klient kredity do doby expirácie neuplatní, potom takéto neuplatnené kredity prepadajú bez nároku na akúkoľvek náhradu a nie je možné ich už ďalej uplatniť. K uplatneniu kreditu dochádza v okamihu uzavretia zmluvy o zájazde. Pri uplatňovaní kreditu je vždy využitá maximálna hodnota držaného kreditu.
- 13.4. Usporiadateľ si vyhradzuje právo akokoľvek a kedykoľvek meniť spôsoby a podmienky uplatňovania kreditu rovnako ako si vyhradzuje právo akémukoľvek klientovi alebo províznemu predajcovi možnosť využitia kreditu uprieť, a to aj bez udania dôvodu.
- 13.5. Kredit má platnosť 24 mesiacov od svojho vzniku a nemožno ho vymeniť za peniaze. Platnosť kreditu môže usporiadateľ predlžovať podľa svojho uváženia. Po dohovore s usporiadateľom je možné kredit previesť na iného zákazníka či používateľa webových stránok. Klient môže s kreditom nakladať podľa svojho uváženia akokoľvek, ak mu to umožňujú podmienky stanovené usporiadateľom. Kredit nezaväzuje klienta k žiadnym obmedzeniam, ktoré sa týkajú počtu a zloženia cestujúcich na cestovnej zmluve.
- 13.6. Pokiaľ užívateľ uplatní svoje kredity, avšak následne pred uplynutím doby ich expirácie uplatní svoje právo odstúpiť od zmluvy pôvodná doba expirácie uplatnených kreditov zostáva nezmenená. Pokiaľ Užívateľ uplatní kredity z darčkových poukazov (vrátane elektronických darčkových poukazov) alebo prednabitých kreditov, avšak následne po uplynutí expirácie uplatní svoje právo odstúpiť od zmluvy je doba expirácie uplatnených kreditov rovná počtu dní zostávajúcich do uplynutia expirácie v deň ich uplatnenia. Pokiaľ užívateľ uplatní akýkoľvek iný druh kreditov, a následne po uplynutí expirácie uplatní svoje právo odstúpiť od zmluvy tieto kredity zostávajú expirované podľa ich pôvodného dátumu expirácie a klientovi sa tak takéto kredity nevracajú.

## 14. Benefitné platby

- 14.1. Usporiadateľ akceptuje platby benefitnými kartami alebo tiež papierovými poukážkami (ako napr. Benefit-Plus, Benefity a pod.) od spoločností, ktoré sú uvedené na stránke <https://ceskekormidlo.sk/sposoby-platby/> s tým, že množstvo ani hodnota uplatňovanej sumy nie je nijako limitovaná. Usporiadateľ si vyhradzuje právo takýto limit určiť, pokiaľ tak individuálne uzná z akéhokoľvek dôvodu
- 14.2. Pokiaľ je zájazd, u ktorého bol použitý tento spôsob platby, zrušený zo strany usporiadateľa alebo od zmluvy o zájazde zákazník odstúpi a vznikne preplatok, nie je možné tieto hodnoty vrátiť v peňažnej forme, benefitné platby teda nie je možné vymeniť za peniaze. V prípade úhrad z benefitnej karty usporiadateľ platbu stornuje pri benefitnom programe a platba bude týmto vrátená klientovi späť na jeho benefitný účet. V prípade platby papierovými poukážkami usporiadateľ odošle späť poukážky na adresu objednávateľa zájazdu.

## 15. Záverečné ustanovenia

- 15.1. Tieto všeobecné zmluvné podmienky platia pre všetky zájazdy organizované usporiadateľom spoločnosťou CK ČESKÉ KORMIDLO s.r.o., alebo jej zmluvnými partnermi a zákazník uzatvorením zmluvy o zájazde vyjadruje svoj bezpodmienečný súhlas s týmito všeobecnými podmienkami av plnom rozsahu ich prijíma.
- 15.2. Neplatnosť jednotlivých ustanovení týchto všeobecných zmluvných podmienok, alebo jednotlivých ustanovení zmluvy o zájazde, nemá vplyv na celkovú platnosť týchto všeobecných zmluvných podmienok a uzavreté zmluvy o zájazde.
- 15.3. Prípadné nároky na náhradu škody sú obmedzené medzinárodnými zmluvami, ktoré sú súčasťou právneho poriadku SR a ktorými je SR viazaná, ako aj záväznými právnymi predpismi EÚ.

- 15.4. Rozhodným právom na riešenie všetkých sporov, ktoré by mohli vzniknúť zo zmluvy o zájazde alebo v súvislosti s takou zmluvou, je právo Slovenskej republiky. Príslušnosť na prerokovanie takýchto sporov je pred súdmi Slovenskej republiky.
- 15.5. Zmluvné strany sa dohodli na tom, že pre doručovanie písomností platí, že sú doručené 3. dňom v tom istom štáte, v inom štáte potom 15. dňom odo dňa odoslania. Pre doručovanie platia adresy uvedené v záhlaví zmluvy o zájazde. Pokiaľ dôjde k zmene adresy zákazníka, je povinný túto skutočnosť bezodkladne písomne oznámiť usporiadateľovi zájazdu.
- 15.6. V súlade s § 14 zákona č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa, usporiadateľ informuje zákazníka o možnosti riešiť prípadné spory vyplývajúce zo zmlúv uzavretých s usporiadateľom prostredníctvom subjektu mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorým je Česká obchodná inšpekcia, so sídlom Štěpánska 567/ 15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa <http://www.coi.cz>. Zákazník, ktorý si zakúpil službu cez internet a je spotrebiteľom, môže na riešenie vzniknutého sporu využiť platformu pre riešenie sporu online. Podrobnejšie informácie o podmienkach riešenia sporu online sú uvedené na <http://ec.europa.eu/odr>.
- 15.7. Tieto všeobecné podmienky vstupujú do platnosti a účinnosti dňom 7. 8. 2024 a týmto dňom strácajú platnosť a účinnosť Všeobecné podmienky CK České kormidlo, s. r. o. zo dňa 1. 9. 2023