

## Všeobecné smluvní podmínky pro cestující (dále jen VSP) cestovní kanceláře Metropolis Agency – Ing. Václav Krajzl (dále jen „CKMA“)

### I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Všeobecné smluvní podmínky CKMA jsou platné pro všechny individuální zájezdy jejichž pořadatelem je CKMA, a dále pro jednotlivé služby cestovního ruchu prodávané CKMA, nestanovili-li Speciální smluvní podmínky jinak.

2. VSP CKMA tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi CKMA a zákazníkem. Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník vyjadřuje bezvýhradný souhlas s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami. Nedílnou součástí smlouvy o zájezdu, resp. těchto VSP, jsou vždy také Přepravní podmínky příslušného leteckého/autobusového/vlakového dopravce, které naleznete na internetových stránkách daného operujícího dopravce.

3. CKMA jako pořadatel (dle § 2523 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník – dále jen OZ) prodává individuální zájezdy „na vyžádání“ (ve smyslu § 2522 OZ) na základě Smlouvy o zájezdu vyhotovené v písemné formě, která obsahuje všechny zákonem stanovené náležitosti pro písemné Potvrzení o zájezdu (dle § 2525 OZ). Není-li Smlouva o zájezdu vyhotovena v písemné formě (prodej prostřednictvím komunikace na dálku – telefonní a internetový prodej), cestovní kancelář CKMA vydá zákazníkovi písemné Potvrzení o zájezdu, jehož převzetí zákazník potvrdí. Obdobně prodává svým jménem a na svůj účet i jednotlivé služby cestovního ruchu, na základě objednávků a jejich písemného potvrzení, případně následného finálního odsouhlasení objednatel/m/zákazníkem. CKMA poté vydá/zašle zákazníkovi příslušný písemný doklad o zakoupení služby (např. voucher, poukaz, letenku).

4. Cestující bere na vědomí, že uzavřením smluvního vztahu vznikají práva a povinnosti týkající se přepravy a poskytnutí souvisejících služeb cestujícím a dopravci nebo poskytovateli služby. Za poskytnutí služeb nese odpovědnost výhradně poskytovatel dané služby cestovního ruchu a souvisejících služeb dle svých obchodních podmínek. CKMA není dopravcem, poskytovatelem ubytování ani jiných služeb, a proto neodpovídá za řádnou a včasnou realizaci těchto služeb ani za způsobení úrazu, onemocnění, ztrátu ani poškození věci či jiného majetku klienta v souvislosti s dopravou, ubytováním nebo čerpáním jiných zprostředkovaných služeb.

### II. ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

Účastníky smluvního vztahu jsou:

- a) pořadatel cestovní kancelář Metropolis Agency – Ing. Václav Krajzl se sídlem Průchova 585, 388 01 Blatná (korespondenční adresa Petržilova 3297/5, 143 00 Praha 4), IČ: 76615464, zapsaný v ŽR MěÚ Blatná. (dále jen „CKMA“)
- b) zákazník, kterým může být jak fyzická, tak právnická osoba (dále jen „zákazník“).

### III. PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

Tyto VSP upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů (dle § 2522 OZ), jejichž pořadatelem je CKMA, nebo jednotlivých služeb cestovního ruchu (ubytování, stravování, dopravních a jiných služeb) dle individuálního požadavku zákazníka, prodávaných jménem a na účet CKMA (dále jen „jednotlivé služby“).

### IV. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU A OBSAH SMLOUVY

1. V případě zájezdů vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a CKMA na základě smlouvy o zájezdu potvrzené ze strany CKMA. Obsah této smlouvy je dále určen těmito VSP, které jsou zveřejněny na <http://www.metropolisagency.cz/dokumenty> a dále podmínkami poskytování služeb, které vysvětlují a doplňují některé údaje uvedené v nabídce (důležité informace, rozsah a další podmínky poskytování služeb) a přepravními podmínkami všech příslušných dopravců zveřejněnými na jejich internetových stránkách.

2. CKMA vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy o zájezdu nebo bezprostředně po jejím uzavření písemné potvrzení o zájezdu. Po vydání tohoto potvrzení je zákazník obratem povinen uhradit cenu zájezdu dle podmínek konkrétní nabídky, příp. ve lhůtách v ní stanovených. Obsah smlouvy o zájezdu, podle níž se CKMA zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd, a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu zájezdu, se blíže určuje dle jednotlivých nabídek, v souladu s těmito podmínkami a reklamčním řádem. V případech služeb „na vyžádání“ může být smlouva o zájezdu zrušena ze strany CKMA a to nejpozději do dvou (2) pracovních dnů po jejím uzavření s tím, že veškeré případné uhrazené částky poukáže CKMA zákazníkovi do 2 (dvou) pracovních dnů zpět na účet ze kterého byly uhrazeny.

3. V případě jednotlivých služeb cestovního ruchu vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a CKMA na základě objednávků a jejich písemného potvrzení, případně následného finálního odsouhlasení objednatel/m/zákazníkem. CKMA poté vydá/zašle zákazníkovi příslušný písemný doklad o zakoupení služby (např. voucher, poukaz, letenku). Obsah tohoto smluvního vztahu je určen těmito VSP, které jsou zveřejněny na <http://www.metropolisagency.cz/dokumenty> a dále podmínkami poskytování služeb příslušných dopravců zveřejněnými na jejich internetových stránkách a podmínkami specifikovanými v písemném potvrzení jako její nedílné součásti.

4. Ubytovaní, které je obsahem Smlouvy o zájezdu pořádaném CKMA nebo je nabízeno jako jednotlivá služba cestovního ruchu, se řídí vždy právními předpisy státu, ve kterém je poskytováno.

5. Jsou-li ve Smlouvě o zájezdu nebo v případě poskytnutí jednotlivých služeb cestovního ruchu sjednané podmínky odlišné od ustanovení VSP, mají odchýlná ujednání v takovém případě přednost před zněním VSP.

6. Délka zájezdu je v nabídkách vždy vyjádřena počtem dní. Podle platných právních předpisů ČR i EU je za začátek zájezdu považován

okamžik zahájení první služby a za konec zájezdu ukončení poskytnutí služby. Zájezd začíná ten kalendářní den, kdy CKMA poskytne první službu (např. okamžik zahájení odbovení na letišti, nástup do autobusu při transferu na letišti, nástup do autobusu/vlaku při autobusové/vlakové dopravě, zahájení ubytování v případě zájezdů bez dopravy apod.). Analogicky zájezd končí v den ukončení poskytnutí poslední služby (např. plánovaným přistáním letadla, příjezdu autobusu apod.). Do celkového počtu dní trvání zájezdů jsou tedy zahrnuti i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět (a to i v případech, kdy je zahájení zájezdu a ukončení zájezdu dle letových/jízdních řádů plánováno v pozdních nočních hodinách, resp. časných ranních hodinách). Zákazník je srozuměn s tím, že let může částečně zasahovat do dne následujícího.

### V. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

#### 1. CENY ZÁJEZDU

Souhrnná cena je konečná a zahrnuje dopravu, ubytování a stravování, příp. transfery v destinaci podle výběru zákazníka, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak, dále letištní taxy a další poplatky (např. bezpečnostní poplatky a palivové příplatky). Souhrnná cena zájezdů a jednotlivých služeb cestovního ruchu „na vyžádání“ podléhá změnám bez předchozího upozornění až do doby uhrazení zájezdu nebo služby a vystavení letenky nebo voucheru. Po vystavení letenky nebo voucheru již nejsou povoleny změny jmen. Jména ve smlouvě nebo objednávce musí vždy odpovídat údajům uvedeným v platných cestovních dokladech použitých při dané cestě.

Souhrnná cena nezahrnuje cestovní pojištění, pojištění stornoplatků, případná víza, spropitné, servisní poplatky u plaveb, u ubytování apartmánového typu poplatek za závěrečný úklid, resort fee apod. a všechny volitelné nepovinné služby při přepravě a v destinaci (např. fakultativní výlety, pronájem auta apod.). V jednotlivých vybraných destinacích je zákonnými úpravami zavedena povinnost úhrady místních/městských/lázeňských pobytových tax. Pobytová taxa není proto kalkulována v cenách zájezdů a její případná úhrada musí být prováděna vždy až v místě pobytu dle pokynů místních samospráv. U některých destinací se při zpátečním letu platí místní odtetová taxa, kterou není možné zahrnout do ceny.

#### 2. ZVÝHODNĚNÉ CENY

Pokud je nabídka (cena) omezena maximálním věkem, bere se jako rozhodný věk cestujícího věk v den, který následuje po dni čerpání poslední služby. Tedy pokud je např. zvýhodněná cena za dítě do věku 12 let, znamená to, že ještě poslední den čerpání služby nesmí být uvedenému dítěti 12 let (12 let věku musí dosáhnout nejdříve jeden kalendářní den po návratu z dovolené/cesty). Pokud je nabídka či cena naopak omezena minimálním věkem (např. seniorské nabídky nebo pobytu v hotelích Adults only), bere se jako rozhodný věk cestujícího věk v den předcházející dni čerpání první služby. Tedy pokud je možný vstup dětí do daného hotelu až od 15 let věku, bude povolen vstup jen takového dítěte, které věku 15 let dosáhlo nejpozději jeden den před začátkem čerpání první služby. U nabídek platných pro zákazníky nad 55 let musí klient dovršit 55-letí den nejpozději v době odletu.

Děti do 2 let: Cestují bez nároku na místo v letadle a stravu během letu, bez nároku na lůžko a stravu během pobytu. Cena je vždy kalkulována podle aktuálních platných podmínek a cen dopravce, poskytovatele ubytování, příp. transferové společnosti. Případné náklady na dětskou postýlku se platí přímo v ubytovacím zařízení. Do dne návratu z destinace nesmí dítě dovršit 2 roky.

Děti od 2 do 12 let, které jsou ubytovány společně se dvěma dospělými - cena je vždy kalkulována podle aktuálních platných podmínek a cen dopravce, poskytovatele ubytování, příp. transferové společnosti. Některé hotely mohou nabízet ubytování pro děti na stávajících lůžkách (bez nároku na samostatné lůžko), případné náklady na dětskou postýlku se platí přímo v ubytovacím zařízení. Do dne návratu z destinace nesmí dítě dovršit 12 let. Toto pravidlo platí i u ostatních dětských slev. U některých ubytovacích zařízeních je věková hranice dětí stanovena odlišně, bližší informace jsou k dispozici v konkrétní cenové nabídce jednotlivých hotelů. V případě, že nezletilí děti necestují společně se svými rodiči, je objednatel zájezdu povinen se řídit platnými předpisy letecké společnosti a daných zemí. Podrobnější informace jsou vždy k dispozici u zastupitelského úřadu daného státu.

Junioři do 12 let: Junior ve věku od 12 do 20 let (pokud není stanoveno jinak), který je ubytován společně se dvěma dospělými osobami, může obdržet ve vybraných ubytovacích zařízeních zvláštní cenu. Některé hotely mohou nabízet ubytování na stávajících lůžkách (bez nároku na samostatné lůžko), případné náklady na postýlku se platí přímo v ubytovacím zařízení. Do dne návratu z destinace nesmí junior dovršit věkovou hranici stanovenou v konkrétní cenové nabídce.

#### 3. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. CKMA má právo na zaplacení ceny zájezdu nebo jednotlivých služeb cestovního ruchu před poskytnutím zájezdu nebo jednotlivých služeb cestovního ruchu a zákazník je povinen cenu zájezdu nebo jednotlivých služeb cestovního ruchu před jeho poskytnutím uhradit.

2. Platební podmínky - předpokladem pro zajištění individuálních zájezdů nebo služeb „na vyžádání“, je uzavření Smlouvy o zájezdu a uhrazení 100 % konečné ceny zájezdu/sluzby vždy v okamžiku potvrzení Smlouvy o zájezdu nebo před zasláním písemného Potvrzení o zájezdu/objednávky služeb (při prodeji prostřednictvím komunikace na dálku – telefonní a internetový prodej). CKMA společně se zákazníkem mohou dohodnout jiné platební podmínky,

tyto podmínky jsou platné pouze v případech, že jsou uvedeny ve smlouvě. 3. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné ihned. V případě sjednání cestovního pojištění, příp. pojištění stornoplatků a jiných druhů pojištění při uzavření Smlouvy o zájezdu nebo objednání jednotlivé služby cestovního ruchu je cena pojištění zahrnuta do konečné ceny a její úhrada je splatná ihned v plné výši.

4. Jakákoliv platba dle těchto VSP se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na bankovní účet CKMA převodem z účtu zákazníka nebo zaplacením v hotovosti v pobočce banky, okamžikem úhrady platební kartou, případně zaplacením v hotovosti.

5. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CKMA oprávněna od Smlouvy o zájezdu odstoupit (dle § 2533 OZ). Zákazník je povinen ve výše uvedených případech uhradit odpustné ve stejné výši a za stejných podmínek, jako jsou stornopoplatky v případě odstoupení od Smlouvy ze strany zákazníka před uskutečněním zájezdu.

6. V případě platby ceny zájezdu či její části formou poukazu, se při odstoupení od Smlouvy vrací zákazníkovi poukazy v hodnotě pořízené o stornopoplatky. Poukazy se nevrací a poukaz nelze proplatit v penězích, není-li stanoveno jinak. Při úhradě poukazy vydávané třetími stranami (např. Sodexho Pass a Flexi Pass) je účtován administrativní poplatek je výši 8 %. Akceptace jednotlivých poukazů CKMA je podmíněna smluvními vztahy s vydavatelem k datu uzavření Smlouvy o zájezdu. Zákazník (poukazník) i CKMA (poukazáný) postupují vždy v souladu s podmínkami pro uplatnění a přijímání poukazů stanovenými poukazatelem (vydavatelem) takového poukazu. Bonifikaované poukazy, slevy a bonusy nelze kombinovat s žádnými jinými poukazy, slevami a bonusy (není-li uvedeno jinak).

7. Důležité upozornění: v případě úhrady v hotovosti na pobočce banky mohou být účtovány poplatky dle sazebníku dané banky. Doporučujeme proto využívat platby bankovním převodem na bankovní účty uvedené ve Smlouvě o zájezdu nebo faktúře.

Navýšení ceny - CKMA pořadí pouze individuální zájezdy „na vyžádání“, proto uhrazenou konečnou cenu zájezdu při uzavření Smlouvy o zájezdu se celková cena zájezdu stává konečnou. V případě odlišné sjednaných platebních podmínek jsou současně sjednaný i podmínky navýšení ceny (dle § 2530 OZ) – zvýšením a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, a/nebo b) plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, a/nebo c) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %.

Rozhodným je rozdíl mezi dnem kalkulace zájezdu a stanoveným dnem doplatku ceny.

Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu, a pokud není uvedena, doporučeným dopisem zasláním na adresu bydliště uvedeného ve Smlouvě o zájezdu. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit navýšení ceny zájezdu. Při porušení tohoto závazku má CKMA právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit (§ 2533 OZ).

### VI. Odstoupení Zákazníka od Smlouvy, Stornopoplatky

1. Zákazník je oprávněn kdykoliv před uskutečněním zájezdu od Smlouvy o zájezdu nebo objednaní jednotlivé služby cestovního ruchu odstoupit. Odstoupení musí být provedeno písemně a musí být podepsáno osobou, která uzavřela Smlouvu o zájezdu. Pro určení účinnosti odstoupení od Smlouvy o zájezdu nebo objednaní jednotlivé služby cestovního ruchu je rozhodující den, kdy bylo odstoupení od Smlouvy doručeno do sídla CKMA, popř. k rukám autorizovaného prodejce CKMA; tento den se započítává do počtu dnů rozhodných pro výpočet stornoplatků. Do tohoto počtu dnů se nezapočítává den, v němž má být poskytnuta první služba. Analogicky se postupuje v případě zrušení objednaných jednotlivých služeb cestovního ruchu. V případě odstoupení zákazníka od Smlouvy o zájezdu nebo zrušení objednaných jednotlivých služeb cestovního ruchu je zákazník vždy povinen uhradit stornoplatek ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu nebo jednotlivých služeb cestovního ruchu – všechny nabízené individuální zájezdy CKMA a služby „na vyžádání“ jsou neměnné a nevratné (stornoplatek 100 %). CKMA společně se zákazníkem mohou dohodnout jiné stornopodmínky, tyto podmínky jsou platné pouze v případě, že jsou uvedeny ve smlouvě.

Při zmeškání odletu, odjezdu či nástupu do místa k čerpání služeb, nevzniká zákazníkovi žádný nárok na refundaci již zaplaceného zájezdu. Zákazník, který uzavřel Smlouvu o zájezdu, je povinen hradit také stornopoplatky, které vzniknou v souvislosti se stornem kterékoli osoby ze Smlouvy o zájezdu. Pro výši stornoplatků platí shora uvedené obdobně. CKMA má právo započítat příslušnou výši stornoplatku proti složené záloze/depozitu, resp. zaplacené ceně zájezdu nebo jednotlivých služeb cestovního ruchu, k čemuž dává zákazník výslovný souhlas. Pokud jsou zákazníkovi účtovány stornopoplatky ze strany CKMA z důvodu odstoupení CKMA od smlouvy pro porušení povinnosti zákazníka, rozhodujícím dnem pro stanovení účinnosti odstoupení od smlouvy, je den zrušení zájezdu v rezervačním systému CKMA. Nenastoupí-li zákazník na zájezd či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo nemůže-li pokračovat v zájezdu, či čerpání jednotlivých služeb cestovního ruchu z důvodu na straně zákazníka, hradí 100 % sjednané ceny. Sjednanou cenou se rozumí konečná prodejní cena včetně všech zákazníkem zakoupených fakultativních služeb.

## VII. ODSTOUPENÍ CKMA OD CESTOVNÍ SMLOUVY

1. CKMA je oprávněna před zahájením čerpání služeb, které jsou předmětem Smlouvy o zájezdu nebo objednání jednotlivé služby cestovního ruchu, popř. po zahájení zájezdu nebo čerpání služeb od Smlouvy o zájezdu nebo objednání jednotlivé služby cestovního ruchu odstoupit z důvodu:

### a) Porušení povinností zákazníkem

Za porušení povinností zákazníkem se vedle porušení konkrétních povinností plynoucích z uzavřené Smlouvy o zájezdu a těchto VSP považují i případy, kdy zákazník vážně narušuje průběh zájezdu (popř. pokud hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat), a dále případy, kdy je zákazník prokazatelně pod vlivem omamných a návykových látek. Zákazník bere na vědomí, že v případě odstoupení CKMA od Smlouvy o zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníkem má nevzniká nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány. Zákazník je povinen nahradit CKMA náklady vzniklé z souvislosti s dopravou zákazníka zpět na místo odjezdu a případně vzniklou škodu.

V případě, pokud se cestující dobrovolně vzdá potvrzeného místa v letadle, nenese CKMA jakoukoli odpovědnost za další návazné služby, resp. no show (transfer, ubytování, atd.) a cestujícímu nenáleží ze strany CKMA žádná součinnost, ani kompenzace. Cestující je v tomto případě sám povinen kontaktovat hotel, případně přepravní společnost a domluvit se na možnosti svého pozdějšího přiletu, pokud to obchodní podmínky poskytovatelů služeb umožňují. U mnoha dopravců a poskytovatelů služeb je nenastoupení cesty, pobytu nebo nečerpání služeb v potvrzeném termínu a čase (no show) posuzováno jako storno celého pobytu a nové přihlášení – jsou tedy účtovány stornopoplatky a aktuální cena služeb.

### b) Z důvodu zrušení zájezdu

CKMA je oprávněna zrušit zájezd nebo čerpání jednotlivé služby cestovního ruchu před jeho zahájením, jestliže z objektivních důvodů nemůže dodržet podmínky Smlouvy o zájezdu (zejména v důsledku neodvratitelných událostí, jimž nemohla CKMA zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat). Písemné oznámení o odstoupení od Smlouvy o zájezdu s uvedením důvodů zašle CKMA na adresu zákazníka; účinky odstoupení od Smlouvy o zájezdu nastávají dnem doručení oznámení.

Zruší-li CKMA zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před jeho zahájením, uhradí zákazníkovi penále ve výši 10 % z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.

CKMA se zproští povinností podle předchozího odstavce důkazem, že zájezd byl zrušen v souladu s § 2528 odst. 1 OZ nebo vzhledem k vyšší moci.

## VIII. ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ ZE STRANY ZÁKÁZNÍKA

1. Na práni zákazníka lze provést změnu jména zákazníka (náhradník), termínu a hotelu v již uzavřené Smlouvě o zájezdu nebo potvrzených objednaných jednotlivých služeb cestovního ruchu, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu nebo čerpání jednotlivých služeb cestovního ruchu. Změnu lze provést pouze v případě, je-li změna v souladu s podmínkami dopravce a dalších poskytovatelů služeb, které jsou součástí zájezdu. Žádost o změnu v knižování musí být CKMA vždy doručena alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu nebo čerpání jednotlivé služby cestovního ruchu.

2. Při provedení změny jsou vždy účtovány aktuální ceny bez možnosti uplatnění slev. Za uvedené změny jsou účtovány tyto manipulační poplatky:

a) Změna jména zákazníka – v případě zařazení náhradníka nebo změny jména zákazníka (např. sňatek) – poplatek 500 Kč + cena dle aktuálních podmínek dopravců a poskytovatelů služeb. Změny podléhají aktuálním podmínkám dopravců a poskytovatelů služeb. U většiny dopravců a poskytovatelů služeb je změna jména posuzována jako storno a nové přihlášení – jsou tedy účtovány stornopoplatky a aktuální cena služeb. Oznámení objednatele zájezdu o změně v jeho osobě musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou Smlouvou o zájezdu nebo objednaných jednotlivých služeb cestovního ruchu, a že splňuje podmínky účasti na zájezdu nebo objednaných jednotlivých služeb cestovního ruchu. Změna jména je vždy na vyžádání a potvrzení ze strany dopravců a poskytovatelů služeb.

b) Proloužení/zkrácení doby pobytu/změna termínu – poplatek 750 Kč + cena dle aktuálních podmínek dopravců a poskytovatelů služeb. Změny podléhají aktuálním podmínkám dopravců a poskytovatelů služeb. U mnoha dopravců a poskytovatelů služeb jsou změny termínů posuzovány jako storno a nové přihlášení – jsou tedy účtovány stornopoplatky a aktuální cena služeb. Změnu termínu je možné provést pouze v rámci shodné nabídky (stejný dopravci, stejný hotel a druh pokoje, stejné stravování).

c) Změna počtu osob v ubytování – poplatek 500 Kč + cena dle aktuálních podmínek poskytovatelů služeb. Změny podléhají aktuálním podmínkám poskytovatelů služeb. U mnoha poskytovatelů služeb nejsou změny počtu osob povoleny. V případě storna 1 osoby ve dvouúložkovém pokoji musí zaplatit zbývající osoba příplatek za jednolůžkový pokoj nebo za obsazení apartmá (bungalovu) 1 osobou. V případě storna dospělé osoby, kdy v ubytovací jednotce zůstávají po této změně pouze 1 dospělá osoba a 1 dítě, hradí dítě cenu dospělé osoby. Za stornovanou osobu musí být uhrzeny všechny stornopoplatky.

d) Změna odletu z destinace během vaší dovolené podléhá poplatku 750 Kč + cena dle aktuálních podmínek dopravců a poskytovatelů služeb. Změny podléhají aktuálním podmínkám dopravců a poskytovatelů služeb. U mnoha dopravců a poskytovatelů služeb jsou veškeré změny termínů posuzovány jako storno a nové přihlášení – jsou tedy účtovány stornopoplatky a aktuální cena služeb. V případě prodloužení pobytu je třeba doplatit služby; při zkrácení se peníze za nevyužití dny nevracejí.

e) Za prodloužení pobytu v destinaci je účtován poplatek 750Kč na ubytovací jednotku + aktuální cena služeb. Veškeré poplatky uvedené v bodech a), b), c) a d) jsou účtovány vždy za každou osobu včetně dětí. Poplatky za změnu knižování a odstoupení od smlouvy (storno) jsou splatné ihned.

## IX. ZMĚNY V KNIHOVÁNÍ ZE STRANY CKMA

1. Změny sjednaných služeb před zahájením zájezdu nebo čerpání jednotlivé služby cestovního ruchu. Pokud nastanou okolnosti, o nichž se CKMA dozví a které jí brání poskytnout služby dle smluvně dohodnutých podmínek, a je-li tak nucena z objektivních důvodů před zahájením čerpání služeb změnit podmínky smlouvy, je povinna takové změny oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu a navrhnout mu změnu smlouvy. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny služeb, je CKMA povinna v návrhu změny smlouvy novou cenu uvést. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou smlouvy bude souhlasit, či zda od smlouvy odstoupí.

2. Pokud zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Jestliže změna smlouvy vede i ke zvýšení ceny zájezdu nebo jednotlivé služby cestovního ruchu, je zákazník povinen zaplatit CKMA rozdíl v ceně do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazníka uhradit CKMA rozdíl v ceně zájezdu nebo jednotlivé služby cestovního ruchu má CKMA právo od smlouvy o zájezdu odstoupit, čímž není dotčeno právo CKMA na náhradu škody. Jestliže změna smlouvy vede ke snížení ceny zájezdu nebo jednotlivé služby cestovního ruchu, je CKMA povinna vrátit rozdíl v ceně zájezdu nebo jednotlivé služby cestovního ruchu v případě, že zákazník již uhradil konečnou cenu zájezdu nebo služby.

3. Jestliže zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od Smlouvy o zájezdu nebo objednávky jednotlivé služby cestovního ruchu písemnou formou odstoupí, má právo požadovat, aby mu CKMA na základě nové Smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nebo službu nejméně v kvalitě odpovídající původní Smlouvě o zájezdu nebo objednávce jednotlivé služby cestovního ruchu, může-li CKMA takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové Smlouvy o zájezdu do 5 dnů od doručení písemného odstoupení zákazníka, je CKMA povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové Smlouvy o zájezdu nebo objednávce jednotlivé služby cestovního ruchu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy.

4. Změna sjednaných služeb v průběhu zájezdu. Jestliže po zahájení zájezdu CKMA neposkytne sjednané služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že sjednané služby nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, je CKMA povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat. CKMA je povinna v takovém případě zabezpečit náhradní služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám (tzv. zejména zabezpečit ubytování v hotelu stejné kategorie, zabezpečit zachování rozsahu zaplacené stravovací služby – tj. plně penze či polopenze atd.). K tzv. překnihování může dojít i na část pobytu. U dodatečně vypsaných a zvláštních nabídek „JOKER HOTEL, JOKER APARTMÁN“ apod. je garantována pouze kategorie ubytovacího zařízení, název ubytovacího zařízení a jeho poloha se zákazník dozví nejspoději po přiletu do cílové oblasti. Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb nižší kvality než uvedené v smlouvě o zájezdu, je CKMA povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit ani prostřednictvím služeb nižší kvality než uvedené v Smlouvě o zájezdu nebo potvrzené objednávky jednotlivé služby cestovního ruchu nebo zákazník toto náhradní řešení nepřijme, je CKMA povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu nebo služeb je i doprava, je CKMA povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasí, včetně nezbytného náhradního ubytování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle smlouvy, je CKMA povinna v případě, že doprava je uskutečněna za nižší náklady, vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně a v případě, že doprava je uskutečněna za vyšší náklady, rozdíl v ceně uhradit z vlastních prostředků.

5. Přípustné odchylky od sjednaných služeb. V nutných případech (zejména v důsledku neodvratitelných událostí) je přípustná změna dopravy, trasy a termínu letu. CKMA neručí za případné posuny letů (zpoždění či předstupu letů) z technických či bezpečnostních důvodů. V případě letecké dopravy nejsou změny letecké společnosti, typu letadla, trasy vč. mezioprástání nebo přestupních letů považovány za odchylky od sjednaných služeb. Zákazník je srozuměn s tím, že musí při plánování dopravních přípojů vždy přihlížet k možnému posunu letu. V případě posunu letu nevzniká zákazníkovi nárok na odstoupení od Smlouvy o zájezdu bez úhrady sjednaného odstoupení (tj. stornopoplatků). Za časové posuny počátku a konce čerpání služeb stejně jako za služby nečerpané z titulu zpoždění dopravy nemůže CKMA poskytnout žádnou finanční náhradu, za předpokladu, že sjednaný počet dnů, resp. nocí, byl dodržen. Případná odpovědnost leteckého dopravce za způsobenou škodu tím není dotčena.

## X. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKÁZNÍKA

1. K základním právům zákazníka patří zejména:

a) právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb, b) právo vyžadovat od CKMA informace o všech skutečnostech, které jsou mu známy a které se dotýkají sjednaných a zaplacených služeb,

c) právo být seznámen s případnými změnami sjednaných služeb, d) právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy, příp. dalších dokumentů před nepovolanými osobami,

e) právo na doručení dalších podrobných a pro zákazníka důležitých údajů o všech skutečnostech, které jsou CKMA známy, pokud nejsou obsaženy již ve Smlouvě o zájezdu, potvrzení objednávky nebo v nabídce, která byla zákazníkovi předána, nejspoději 7 dní před zahájením zájezdu, a pokud to vyžadují okolnosti, i na předání letenky, poukazu/voucheru k ubytování nebo stravování, dokladu nutného pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu dle Smlouvy o zájezdu třeba, na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu.

2. K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

a) poskytnout CKMA součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět požadované údaje ve Smlouvě nebo objednávce vč. jakýchkoliv změn takových údajů a předložit další doklady k žádosti o udělení víz. Cestující odpovídá za formální i věcnou správnost poskytnutých údajů, zejména za správné uvedení jména a příjmení, věku, časné nárokování na slevu na základě věku již při rezervaci a předložení dokladu o věku (doklad totožnosti a dalších údajů nutných k identifikaci osoby pro účely letecké přepravy i cestovních služeb), jakož i za uvedení správných údajů týkajících se přepravy i ostatních cestovních služeb, tj. zejména správné datum, kdy se má uskutečnit přeprava nebo jiná cestovní služba. V případě, že jméno nebo příjmení cestujícího je příliš dlouhé nebo má zvláštní tvar, je nutné informovat CKMA ještě před dokončením rezervace. Jméno a příjmení v letence musí vždy přesně odpovídat údajům uvedeným v cestovním dokladu. Cestující je rovněž povinen sdělit CKMA specifické požadavky na poptávané služby (např. přepravní třída, flexibilita letenky, seating, občerstvení na palubě, přeprava nestandardních věcí, tj. zejména zvířata, zbraně, sportovních potřeb apod.), stejně jako uplatnit případnou slevu. Cestující bere na vědomí, že později uplatněné specifické požadavky či slevy není možné při poskytnutí služby zohlednit. Cestující rovněž bere na vědomí a souhlasí s tím, že specifické požadavky na poptávanou službu mohou být zpoplacené dodatečnými poplatky, které nebyly zahrnuty v základní ceně služby. Cestující bere na vědomí, že dopravci mohou v souladu s jejich přepravními podmínkami vyžadovat za dodatečnou změnu údajů či přepravu nestandardních věcí úhradu poplatků, případně mohou cestujícího vyloučit z přepravy bez nároku na vrácení ceny přepravy

b) cestující je povinen bezodkladně sdělit CKMA jakoukoli změnu platných kontaktních údajů uvedených ve Smlouvě o zájezdu nebo objednávce jednotlivých služeb cestovního ruchu (mobilní telefon, e-mail) pro případ zjištění změny letu či jeho podmínek nebo změn cestovních služeb. V případě neplatnosti sdělených kontaktních údajů CKMA neodpovídá za jakékoliv škody vzniklé cestujícímu v důsledku nedoručení oznámení změn. Uvedením kontaktních údajů cestující souhlasí, aby jej CKMA nebo dopravce či poskytovatel služeb kontaktovali na kterémkoli z uvedených kontaktních údajů, a je plně odpovědný za zajištění své dostupnosti na všech uvedených kontaktních údajích,

c) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilé osoby a souhlas zákonných zástupců u osob mladších 15 let s doprovodem třetí osobou podle právních předpisů cílových a/nebo tranzitních zemí, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,

d) předložit souhlas zákonných zástupců v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let hodlá uzavřít smlouvu nebo objednávku na zájezd čerpané v zahraničí,

e) převzít od CKMA doklady potřebné pro čerpání služeb a zkontrolovat správnost údajů v rezervaci a následně znovu i v přepravním dokladu ihned při jeho převzetí/doručení (zejména jméno, příjmení, data, trasu, datum narození je-li uvedeno), potvrzením objednávky vyslovuje s uvedenými údaji souhlas; dostavit se ve stanovené čase na místo určení (odbavení, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady, využít první úsek cesty dle rezervace a vždy využít kupony v pořadí určeném v letence, jinak nárok na přepravu a ostatní služby bez náhrady zaniká,

f) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad vydaný státem s minimální platností požadovanou orgány tranzitních a cílových států, jehož uvedl, že je občanem, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je vyžadováno),

g) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny zdravotnickými předpisy, mít příslušná lékařská potvrzení pro cesty požadovaná státními orgány cílových/tranzitních států a leteckými dopravci,

h) dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravců a ubytovatelů,

i) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků a dodavatelů služeb, a uhradit případnou škodu, kterou způsobí,

j) zdržet se jednání, která by omezovala práva ostatních zákazníků

3. K povinnostem zákazníků, kteří uzavřeli smlouvu nebo objednávku ve prospěch třetích osob (dle § 1767 OZ) lidé patří:

a) seznámit osoby, v jejichž prospěch smlouvu s CKMA uzavřeli, s těmito VSP, jakož i s dalšími informacemi, které od CKMA obdrží nebo na které je odkazováno v těchto VSP, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb, b) v případech, kdy předmětem smluvního vztahu je zájezd, seznámit všechny účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny, který obdrželi dle těchto VSP,

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

## XI. POVINNOSTI A PRÁVA CKMA

1. K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku X. se vztahují odpovídající povinnosti a práva CKMA.

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

3. Náhradu škody vzniklou z porušení závazku CKMA je smlouva není CKMA povinna nahradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána.

a) V letecké přepravě se odpovědnost řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28.5.1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 181/2011 o přepravě cestujících v autobusové a autokarové přepravě a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 ze dne 16.2.2011.

b) V autobusové dopravě se odpovědnost řídí Nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 181/2011 o přepravě cestujících v autobusové a autokarové přepravě a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 ze dne 16.2.2011.

c) V železniční přepravě se odpovědnost řídí Úmluvou o mezinárodní železniční přepravě (COTIF) ze dne 9. 5. 1980 ve znění Vilniuského protokolu ze dne 3.6.1999 a Dohodou mezi Evropskou unií a Mezinárodní organizací pro mezinárodní železniční přepravu (OTIF) o přistoupení EU k uvedenému Úmluvě uzavřené v Bernu ve Švýcarsku dne 23.6.2011, která vstoupila v platnost 1.7.2011.

4. Doprava

Letecká přeprava je závislá na mnoha neovlivnitelných faktorech (zejména povětrnostní a technické podmínky, řízení leteckého provozu, přeplnění letových cest, stávky či včasnost nástupu cestujících apod.), CKMA nemůže garantovat časy odletů či příletů a za zpoždění nenese žádnou odpovědnost. CKMA z tohoto důvodu neposkytuje finanční odškodnění za nevyčerpané služby. Případná odpovědnost leteckého dopravce za způsobenou škodu tím není dotčena.

Pozemní hromadná doprava - při zajištění autobusových, vlakových a lodních jízd není odpovědná CKMA odpovědnost a neposkytuje finanční odškodnění za zpoždění a důsledky tohoto zpoždění.

5. CKMA má sjednáno pojištění záruky pro případ úpadku dle zákona č. 159/1999 Sb. v platném znění, na základě kterého vzniká zákazníkovi, s nímž CKMA uzavřel Smlouvu o zájezdu, právo na plnění v případě pojištěné události. CKMA je povinen předat zákazníkům se Smlouvou o zájezdu nebo Potvrzením o zájezdu doklad pojišťovny, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojištěné události

## XII. REKLAMACE

1. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve Smlouvě o zájezdu nebo potvrzení objednávky jednotlivých služeb cestovního ruchu s CKMA, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci.

2. Způsob uplatnění reklamace, postup vyřizování reklamace, jakož i rozhodnutí o reklamaci blíže upravuje Reklamační řád CKMA, který je zákazníkům k dispozici na <http://www.metropolisagency.cz/dokumenty> i u třetí osoby, která uzavřel Smlouvu o zájezdu nebo potvrzení objednávky jednotlivých služeb cestovního ruchu zprostředkovala.

3. Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných CKMA (reklamace) musí být učiněno vážně, určitě a srozumitelně.

4. Práva z odpovědnosti za vady služeb, jež byly sjednány ve Smlouvě o zájezdu nebo potvrzení objednávky jednotlivých služeb cestovního ruchu, (reklamaci) má zákazník právo uplatnit u CKMA zasláním doporučeným dopisem na adresu sídla, příp. bylo-li uzavřeno smlouvu zprostředkovatelskou třetí osobou, také u této třetí osoby, která vydá písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

5. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci neprodleně, bez zbytečného odkladu poté, co se o výskytu takové vady dozví, zpravidla přímo u místě poskytované služby u zástupce poskytovatele služeb (např. letecké společnosti, manažera hotelu apod.), aby mohla být okamžitě učiněna náprava. Uplatnění reklamace může zákazník provést v jakémkoliv formě s uvedením data, předmětu reklamace a požadovaného způsobu vyřízení reklamace. Zástupce poskytovatele služeb zpravidla zařídí okamžitou nápravu, v opačném případě je povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamace. Není-li takové řešení reklamace na místě možné, je zákazník povinen okamžitě informovat CKMA prostřednictvím nouzových kontaktů uvedených na vystavených dokladech. CKMA upozorňuje na platnou právní úpravu, že dle § 2540 OZ nevytkne-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zavěněním, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže CKMA namítne, že zákazník neuplatnil své právo ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu.

6. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CKMA a poskytnutá služba má vady, je zákazník vždy povinen dbát o včasné a řádné uplatnění nároků vůči poskytovateli služeb/dodavatelům v tuzemsku či v zahraničí.

7. Cestující bere na vědomí, že reklamace přepravy či cestovních služeb je možno činit pouze způsobem uvedeným v podmínkách dopravce nebo poskytovatele služby. CKMA může zprostředkovat reklamace cestujících, které se týkají přepravy či souvisejících služeb. V případě, že cestující učiní reklamaci prostřednictvím CKMA, ta následně na základě souhlasu cestujícího předá reklamaci dopravci nebo poskytovateli služby k vyřízení a dále informuje cestujícího o průběhu a výsledku reklamace. Cestující bere na vědomí, že mu v tomto případě nevznikají jakékoliv nároky vůči CKMA, která je mu v řízení o reklamaci pouze nápomocna. Cestující bere dále na vědomí, že i v případě předání reklamace dopravci nebo poskytovateli služby prostřednictvím CKMA, spadá vyřízení reklamace výhradně do kompetence dopravce nebo poskytovatele služby a není v možnostech CKMA jakkoliv ovlivnit dobu pro vyřízení reklamace nebo její výsledek.

8. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CKMA (vis maior - vyšší moc) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CKMA zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny ani na slevu z ceny.

9. V souladu s ust. § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, CKMA informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s CKMA prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

ČOI, Ústřední inspektorát, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, telefon: +420 296366360 Fax: +420 296366236, <http://www.coi.cz>, IČ: 00020869, DIČ: CZ00020869

## XIII. POJIŠTĚNÍ

1. Součástí zájezdů a služeb cestovního ruchu CKMA není pojištění zákazníka pro cesty a pobyt, ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy.

2. Zákazník má možnost uzavřít pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy, prostřednictvím CKMA, která na vyžádání zákazníka takového pojištění při uzavírání smlouvy zprostředkuje.

3. Nesjednáním pojištění přebírá zákazník plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti s neuzavřením tohoto pojištění. Po uzavření Smlouvy o zájezdu nebo po potvrzení objednávky u prodejce jednotlivé služby cestovního ruchu není možné změnit typ nebo rozsah pojištění. Pojistná smlouva vzniká vždy přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou; zákazník řeší případnou pojistnou událost přímo s pojišťovnou, CKMA nepřísluší posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu. Pokud dojde ke ztrátě či poškození zavazadla během přepravy, je zákazník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit na vyhrazeném místě u leteckého dopravce a sepsat protokol o ztrátě či poškození zavazadla (např. PIR), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a leteckého dopravce. Výše náhrady škody za závažky ze Smlouvy o zájezdu nebo prodejce jednotlivé služby cestovního ruchu týkající se letecké dopravy se řídí zejména ustanoveními těchto mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a Guadalajare, příslušnými právními předpisy EU a Montrealskou dohodou.

## XIV. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKA A SPOLUCESTUJÍCÍCH

1. Zákazník je srozuměn s tím, že CKMA je oprávněna pro účely plnění smlouvy a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, rodné číslo, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, bankovní spojení, datum narození, bydliště, emailová a doručovací adresa, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

2. Pro účely plnění smlouvy budou informace uvedené v čl. 1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CKMA (zejména hotelům, přepravním společnostem, delegátům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve smlouvě, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se cílová nebo tranzitní destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům a transferovým společnostem) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země poskytne CKMA na žádost zákazníka.

3. Zákazník bere na vědomí, že CKMA je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.

4. Zákazník bere na vědomí, že CKMA bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je cestovní kancelář oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese cestovní kanceláře nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu [info@metropolisagency.cz](mailto:info@metropolisagency.cz). V tomto případě nebude CKMA zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

5. Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve smlouvě o zájezdu, ale i jiným prohlášením, s tím, že CKMA bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů CKMA, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.

6. Výše uvedená ustanovení čl. 1 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit se spolucestující osobou udělit, a to až už na základě smluvního či jiného zastoupení.

7. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:

a) Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů může kdykoliv odvolat, a to podáním zaslaným cestovní kanceláři, a to buď na adresu cestovní kanceláře nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu [info@metropolisagency.cz](mailto:info@metropolisagency.cz).

b) Požadovat od CKMA přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.

c) Požadovat, aby CKMA omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) CKMA již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CKMA převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

d) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

e) Žádat od CKMA kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, že CKMA povinna ma na žádost

poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů: (i) účel zpracování; (ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává; (iii) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li to možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.

f) Žádat své osobní údaje, které CKMA zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému zpracovávající osobním 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 CKMA osobní údaje zákazníka jinému správci.

## XV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze Smlouvy o zájezdu nebo poskytnutí jednotlivých služeb cestovního ruchu ve smyslu těchto VSP nebo v souvislosti s takovou smlouvou, je právo ČR, kterým se řídí tato smlouva.

2. Veškeré údaje obsažené v nabídkách CKMA o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době zveřejnění nebo v době uzavření smlouvy s ubytovacím zařízením a CKMA si vyhrazuje právo na jejich změnu.

3. Tyto VSP platí společně s Reklamačním řádem CKMA. Tyto VSP se vztahují i na prodej jednotlivých služeb cestovního ruchu, jednotlivá ustanovení VSP se použijí přiměřeně. Nedílnou součástí VSP jsou „Důležité informace“, které vypsávají a zpřesňují některé údaje. Případné nároky na náhradu škody jsou omezeny mezinárodními úmluvami, které jsou součástí právního řádu ČR a jímž je ČR vázána, jakož i závaznými právními předpisy EU. Jakákoliv nabídka z internetových stránek či nabídek CKMA není veřejnou nabídkou dle ustanovení § 1780 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. OZ.

4. Doručování: Pro doručování písemností platí, že jsou doručeny

5. dnem ode dne odeslání. Pro doručování platí adresy uvedené v záhlaví smlouvy o zájezdu, primárně použití e-mailové komunikace. Pokud dojde ke změně adresy zákazníka, je povinen tuto oznámit písemně.

5. V případě smluv uzavřených prostřednictvím prostředků komunikace na dálku má klient, který je v postavení spotřebitele, právo od smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření, s výjimkou případů, kdy již byla služba splněna nebo jedná-li se o smlouvu o ubytování, dopravě, stravování nebo využití volného času a pokud CKMA tato plnění zajišťuje v určeném termínu, a dále jedná-li se o smlouvu o zájezdu nebo přepravě osob. Odstoupení nemusí být odůvodněno a stačí, je-li ve stanovené lhůtě odstoupení odsláno

Tyto VSP vstupují v platnost a účinnost dne 25.5.2018, tímto dnem pozbývají platnost VSP v původním znění.

## Reklamační řád cestovní kanceláře Metropolis Agency – Ing. Václav Krajzl (dále jen „CKMA“)

K zajišťování správného postupu při uplatňování a vyřizování práv občanů nebo právnických osob (dále jen „zákazník“) z odpovědnosti za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných cestovní kanceláří vydává Cestovní kancelář Metropolis Agency – Ing. Václav Krajzl IČ: 76615464, (dále jen „CKMA“) tento reklamační řád.

1. CKMA odpovídá za řádné a včasné poskytnutí objednané a potvrzené služby. CKMA je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.
2. Poskytování služeb CKMA zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními o zájezdu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
3. Pokud zákazník zjistí, že služba poskytnutá cestovní kanceláří má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamaci“). Zákazník uplatňuje reklamaci písemně, doporučeným dopisem zaslaným na adresu sídla CKMA, tedy: CK Metropolis Agency – Ing. Václav Krajzl, Průchova 585, 388 01 Blatná. Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci své smlouvy o zájezdu objednal.
4. Uplatnění práva zákazníka z vadného plnění vyplývajícího z odpovědnosti CKMA za vady zájezdu, poskytnuté jednotlivé služby nebo prodaného zboží (dále jen „reklamace“) musí být učiněno vážně, určitě a srozumitelně. Při uplatňování reklamace je zákazník povinen uvést jméno, příjmení, adresu, datum, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace požaduje, svou reklamaci řádně zdůvodnit a podle možnosti i průkazné skutkové doložit.
5. Pro vyřizování reklamací týkajících se zahraničních nebo tuzemských dopravních cenin (jízděnky, letenky) platí příslušné předpisy dopravních organizací.
6. Zákazník má ve smyslu paragrafů 2900 až 2903 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, povinnost počínat si tak, aby mu následkem nevyužití práva uvedeného v tomto článku nevznikla škoda.
7. V případě, že se jedná o vadu odstranitelnou, je zákazník povinen ve smyslu paragrafů 2900 až 2903 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve vlastním zájmu uplatnit reklamaci neprodleně po zjištění vady u zástupce dopravce nebo poskytovatele (vadné) služby (např. manager hotelu), přímo v místě kde se vada vyskytla, aby mohlo být zabráněno škodě. Zákazník je povinen požádat poskytovatele (vadných) služeb o písemné potvrzení vzniku příslušné vady. V tomto potvrzení by měla být vada dostatečně určitě popsána. V případě možnosti zákazník doloží také příslušnou fotodokumentaci. Zmíněné potvrzení, případně fotodokumentaci je zákazník povinen po skončení zájezdu zaslat do sídla CKMA. Není-li takové řešení reklamace na místě možné, je zákazník povinen umožnit zabránění škody okamžitým informováním CKMA prostřednictvím nouzových kontaktů uvedených na vystavených dokladech.
8. Po ukončení čerpání služeb má zákazník právo uplatnit reklamaci písemnou formou, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu, jinak právo zákazníka zaniká.
9. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo doplnění služby, nebo v případech, kdy je to možné, rovněž v poskytnutí náhradní služby. Není-li to možné, poskytne CKMA kompenzaci za vadně poskytnuté služby. V závislosti na rozsahu a trvání vady má zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny. Případná výše kompenzace, kterou CKMA zákazníkovi poskytne, vždy zohledňuje i počet dní, v nichž se příslušná vada vyskytovala za podmínky, že existence vady bude v souladu s výše uvedenými pravidly prokázána.
10. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.
11. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CKMA (vis maior - vyšší moc) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CKMA zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.
12. Přijetím kompenzace se považuje reklamace s konečnou platností za vyřízenou.
13. CKMA je povinna ji vyřídit nejpozději do 30 dnů ode dne doručení reklamace CKMA, nedohodne-li se se zákazníkem jinak.

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dne 10.1.2018, tímto dnem pozbývá platnost Reklamační řád v původním znění.