

# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

## cestovní kanceláře GREECE TOURS PRAGUE, spol. s r.o.

### I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tyto Všeobecné smluvní podmínky (dále jen VSP) účasti na zájezdech jsou platné pro všechny zájezdy pořádané cestovní kanceláří GREECE TOURS PRAGUE, spol. s r.o., zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze odd. C, vl. 6175 (dále je CK GT) a prodej jiných služeb cestovního ruchu podle požadavku zákazníka. Tyto VSP tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi zákazníkem a CK GT. Odchylná úprava otázek upravených těmito VSP vyžaduje ke své platnosti písemnou formu. Pokud nějaká otázka není upravena uzavřenou smlouvou ani těmito VSP, její úprava se řídí příslušnými právními předpisy České republiky, platnými právními předpisy Evropských společenství/Evropské unie a mezinárodními smlouvami, kterými je Česká republika vázána.

### II. UZAVŘENÍ SMLOUVY O ZÁJEZDU

1. Vztah mezi zákazníkem a CK GT vzniká uzavřením smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy o poskytnutí služby cestovního ruchu.
2. Závažnou součástí smlouvy o zájezdu jsou a) popis zájezdu v katalogu na webu nebo jiném nabídkovém textu, b) tyto VSP, c) Důležité informace k obsahu služeb a d) Pojistné podmínky. CK GT si vyhraduje právo provést před uzavřením smlouvy o zájezdu změnu v obsahu zájezdu oproti informacím uvedeným v katalogu na webu nebo jiném nabídkovém textu. Text formulářové smlouvy o zájezdu nebo potvrzení o zájezdu má před zněním uvedených závazných součástí přednost.
3. Všichni zákazníci, kteří čerpají zájezd na základě jedné smlouvy, musí mít stejný rozsah ubytovacích a stravovacích služeb, stejně jako shodný rozsah pojištění.

#### Online objednávka zájezdu

4. Zákazník si na webových stránkách [www.greece-tours.cz](http://www.greece-tours.cz) zvolí zájezd v požadovaném termínu kliknutím na tlačítko pro rezervaci. Zobrazí se rezervační formulář, který zákazník vyplní, seznámí se se závaznými součástmi smlouvy o zájezdu a povinnými předmluvními informacemi a vše potvrdí kliknutím na tlačítko pro ukončení rezervace. Na svůj kontaktní email zákazník obdrží Potvrzení o rezervaci s jejím číslem, dobou platnosti a pokyny k platbě. Rezervace se promění v platnou a účinnou smlouvu o zájezdu zaplacením zálohy nebo celé ceny zájezdu ve lhůtě stanovené CK GT bankovním převodem na bankovní účet CK GT nebo online převodem na účet CK GT. Po obdržení platby zašle CK GT zákazníkovi potvrzení o zájezdu v textové podobě, které je dokladem o uzavření smlouvy o zájezdu.

#### Zájezdy na vyžádání/na míru

5. V případě zájezdů na vyžádání/na míru zákazník činí prostřednictvím webového formuláře, emailem nebo telefonicky nezávaznou poptávku. Na základě poptávky zákazníka připraví CK GT nabídku nebo nabídky zájezdu na míru/na vyžádání. Za přípravu nabídky na vyžádání/na míru je CK oprávněna účtovat administrativní poplatek, který bude v případě realizace zájezdu z ceny odečten. Smlouva o zájezdu je v takovém případě uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s CK GT závazně potvrdí nabídku zájezdu. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu se považuje podpis předložené smlouvy o zájezdu zákazníkem ve lhůtě určené CK GT nebo jiný jednoznačný projev souhlasu vyjádřený v příslušné lhůtě např. v emailové komunikaci. Smlouva o zájezdu je účinná teprve zaplacením zálohy nebo celé ceny zájezdu ve lhůtě stanovené CK GT na bankovní účet CK GT, v hotovosti CK GT, platební kartou na účet CK GT nebo online převodem na účet CK GT (dále jen účet CK GT). Po obdržení platby zašle CK GT zákazníkovi potvrzení o zájezdu v textové podobě, které je dokladem o uzavření smlouvy o zájezdu.

#### Zakoupení zájezdu v provozovně

6. Při zakoupení zájezdu v provozovně je smlouva uzavřena podpisem písemné smlouvy o zájezdu oběma smluvními stranami. Smlouva o zájezdu je i v tomto případě účinná teprve zaplacením zálohy nebo celé ceny zájezdu ve lhůtě stanovené CK GT na účet CK GT.
7. Zákazník uzavřením smlouvy o zájezdu potvrzuje, že před uzavřením smlouvy o zájezdu obdržel a měl možnost seznámit se s:
  - a. aktuálním popisem zájezdu,
  - b. aktuálními všeobecnými smluvními podmínkami,
  - c. důležitými informacemi,
  - d. dokladem o pojištění CK GT proti úpadku,
  - e. příslušným formulářem dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,
  - f. údaji o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz,
  - g. údaji o zdravotních požadavcích státu určení,

- h. kontaktem na místního zástupce CK v případě, že již byl znám
  - i. totožností leteckého dopravce nebo dopravců, v případě, že již byli známi
- Zákazník dále prohlašuje, že je oprávněn smlouvu o zájezdu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřily.
8. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu za či ve prospěch třetích osob, odpovídá jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací.
  9. Zákazník odpovídá za správnost všech údajů uvedených ve smlouvě o zájezdu a zavazuje se, že CK GT oznámí veškeré nové skutečnosti či změny údajů důležitých pro smluvní vztah.
  10. CK GT doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje a doklady, které jsou pro cestu důležité. Je-li smlouva o zájezdu uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CK GT uvedené povinnosti již při uzavření smlouvy o zájezdu.

### III. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Celková cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny na webových stránkách u popisu hotelu v odstavci **Cena zahrnuje/nezahrnuje** a další služby, které si zákazník objednal za příplatek k ceně, např. za typ pokoje, stupeň vybavenosti či stravování a které byly výslovně dohodnuty ve smlouvě o zájezdu a CK GT jednoznačně potvrzeny. Celková cena je uvedena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů. Nelze-li poplatky nebo další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy o zájezdu, uvede CK GT druh poplatků a dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout. Není-li v podrobném vymezení zájezdu uvedeno jinak, jsou služby delegáta poskytovány až v destinaci.
2. CK GT není povinna poskytovat zákazníkovi služby nad rámec smlouvou o zájezdu sjednaných a zaplacených služeb.
3. CK GT si vyhrazuje právo na chybu publikovaných cen či termínů, závazná pro zákazníka i CK GT je pouze cena uvedená na platné smlouvě o zájezdu.
4. Zákazník se zavazuje zaplatit CK GT cenu zájezdu takto:
  - a. zálohu 50 % z celkové ceny zájezdu při uzavření smlouvy o zájezdu, pokud podmínky pro získání slev nevyžadují úhradu celé částky. Teprve zaplacením zálohy je smlouva o zájezdu účinná a CK GT je povinna podle ní plnit.
  - b. doplatek do celkové ceny zájezdu nejpozději 40 dnů před zahájením zájezdu, pokud není dohodnuto jinak.
5. V případě uzavření smlouvy o zájezdu ve lhůtě kratší, než 40 dnů před odjezdem zájezdu, nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu již při uzavření smlouvy o zájezdu.
6. Cenu zájezdu zákazník hradí na účet CK GT, a to i v případě, pokud je smlouva o zájezdu uzavírána prostřednictvím autorizovaného prodejce. Podrobné informace o způsobu platby jsou uvedeny na [www.greece-tours.cz/jak\\_objednat](http://www.greece-tours.cz/jak_objednat).
7. V případě platby poukázkami či dárkovými poukazy, které poskytuje zaměstnavatel na příspěvek na dovolenou, lze zpravidla uplatnit jen omezené množství těchto poukázek a jen pokud to CK GT akceptuje. Poukázky lze uplatnit pouze v provozovně CK GT a na zájezdy pořádané CK GT. Poukázky lze uplatnit jen v plné nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směniti za peníze, a to ani v případě zákazníkova odstoupení od smlouvy o zájezdu či zrušení zájezdu ze strany CK GT.
8. Fakultativní služby lze u CK GT objednat a jejich cenu uhradit nejpozději 30 dnů před datem odletu/odjezdu. Je-li u ceny zájezdu, která je uvedena v katalogu či na webových stránkách CK GT, dodatečně poskytnuta sleva, vztahuje se tato sleva pouze na zájezdy, na které bude uzavřena smlouva o zájezdu po datu poskytnutí slevy; u smluv, které byly uzavřeny před datem poskytnutí slevy nelze poskytnutí slevy požadovat.
9. Zákazník, který uzavřel smlouvu o zájezdu nebo jinou smlouvu, je povinen zaplatit celou cenu (tj. zálohu včetně doplatku) ve výši a lhůtách stanovených těmito podmínkami nebo smlouvou o zájezdu, na účet CK GT, a to i v případě, kdy objednává a uzavírá smlouvu o zájezdu u autorizovaného prodejce zájezdů CK GT.
10. Za den zaplacení ceny se považuje den převzetí, resp. připsání platby na účet CK GT. Na dokladu o úhradě musí být uvedeno jméno zákazníka, který uzavřel cestovní nebo jinou smlouvu, typ zájezdu a variabilní symbol, kterým je číslo smlouvy o zájezdu, rezervační číslo nebo číselné označení faktury, byla-li CK GT vyhotovena.
11. Nezaplátí-li zákazník doplatek ve stanovené lhůtě, je nezaplacení ceny pokládáno za porušení smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka a CK GT má právo od smlouvy o zájezdu odstoupit. Vyřazený zákazník bude písemně vyzooměn. Pro takový případ je dohodnuto zaplacení odstupného ve výši složené zálohy, minimálně však 10 % z ceny zájezdu.
12. Poplatky za postoupení smlouvy o zájezdu dle článku VIII. VSP a odstupné dle čl. IX. VSP jsou splatné ihned.

### IV. DALŠÍ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA CK GT

1. Poskytnout CK GT součinnost potřebnou k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména je povinen úplně a pravdivě uvádět CK GT požadované údaje a informace, včetně telefonního čísla a přesné adresy,

na kterých bude k zaštištění, oznamovat CK GT neprodleně jakékoli změny těchto údajů a předložit CK GT další potřebné doklady požadované CK GT,

2. Mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států a území; sdělit CK GT s dostatečným předstihem číslo cestovního pasu, se kterým pojedete na zájezd, a pokud tak neučiní, uhradit případné vícenálklady v důsledku toho vzniklé,
3. Nahlásit účast cizích státních příslušníků na zájezdu,
4. Zajistit u osob mladších 15ti let a osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, doprovod a dohled dospělého účastníka v době zájezdu,
5. Předložit u osob starších 15ti let a mladších 18ti let souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník uvedené věkové kategorie hodlá uzavřít smlouvu o zájezdu,
6. Převzít od CK GT doklady, potřebné pro čerpání služeb, a pečlivě si překontrolovat správnost všech uvedených údajů, dostavit se ve stanoveném čase na určené místo (místo srazu, odletu) se všemi doklady požadovanými podle pokynů na cestu včetně souhlasu zákonných zástupců s vycestováním nezletilého,
7. Mít příslušná lékařská potvrzení a doporučení pro cesty, požadované leteckými dopravci,
8. Dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy navštívených zemí, veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, hradí zákazník,
9. Řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce CK GT, v případě individuálního programu informovat vedoucího zájezdu o své plánované trase,
10. Dodržovat předpisy místních dopravců a ubytovatelů, zejména respektovat dobu stanovenou pro počátek a ukončení ubytování a ubytovací zařízení předat v původním stavu,
11. Zákazník je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu zájezdu, eventuálně podnikání v zahraničí bez vědomí CK GT. CK GT nenesе žádnou odpovědnost za následky, které zákazník způsobil vlastní nezodpovědností. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník,
12. Chovat se během zájezdu v souladu s platnou legislativou země pobytu, kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí,
13. Bere na vědomí, že CK GT je oprávněna vyloučit ze zájezdu zákazníka, který vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, popřípadě hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat, který bude prokazatelně pod vlivem omamných a/nebo návykových látek nebo bude jiným způsobem jednat ve zjevném rozporu s dobrými mravy. Zákazníkovi v případě takového porušení smlouvy nevzniká nárok na vrácení aliquotní části ceny služeb, které nebyly čerpány a dále je zákazník povinen uhradit CK GT náklady spojené se zpáteční dopravou a uhradit eventuální škodu, která byla zákazníkem způsobena v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle jeho smlouvy o zájezdu. Smyslem a cílem tohoto opatření je zajištění klidné dovolené ostatních zákazníků, jakož i ochrana pracovníků CK GT.

## **V. ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB**

1. CK GT si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK GT povinná zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od smlouvy o zájezdu. Uvedené časy odletu a příletu jsou orientační a CK si vyhrazuje právo na jejich změnu nebo upřesnění.
2. Nutí-li vnější okolnosti CK GT před zahájením zájezdu změnit některou z hlavních náležitostí smlouvy o zájezdu nebo nemůže-li CK GT splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala, může zákazník návrh na změnu smlouvy o zájezdu přijmout nebo může od smlouvy o zájezdu odstoupit, aniž by musel hradit odpustné. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK GT zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to i) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, ii) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu a která nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu, iii) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy o zájezdu, iv) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.
3. Dojde-li v důsledku změny smlouvy o zájezdu dle tohoto bodu ke snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

## **VI. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU (REKLAMAČNÍ ŘÁD), POMOC V NESNÁZÍCH A ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU**

1. CK GT odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.
2. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou o zájezdu.
3. Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných CK GT dle smlouvy o zájezdu musí být konkrétní a srozumitelné a zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace.
4. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK GT bez zbytečného odkladu ihned na místě. Zákazník uvede, v čem spočívá vada a jaký způsob nápravy požaduje. Zákazník zároveň určí přiměřenou

- lhůtu k odstranění vady, ledaže CK GT odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu.
5. CK GT odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu.
  6. Neodstraní-li CK GT vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného.
  7. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK GT bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána ve smlouvě o zájezdu, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje smlouva o zájezdu, poskytne CK GT zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CK GT povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly. Zajistí-li CK GT náhradní plnění a služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči CK GT vyloučeny.
  8. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu bezdůvodně nevyčerpá část zájezdu nebo některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.
  9. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Žádá-li zákazník slevu, měl by svůj požadavek uplatnit u CK GT nebo zprostředkovatele bez zbytečného odkladu po skončení zájezdu. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky. O uplatněném nároku zákazníka CK GT rozhodne do 30 dnů. Při stanovení výše požadavku na slevu CK GT doporučuje zákazníkům vycházet z mezinárodního standardu International Quality Standard (ITQ), který stanoví orientační výši slev – viz Kompenzační tabulku ITQ Kodexu GREECE TOURS (dále jen „Kompenzační tabulka“), která je zveřejněna na webových stránkách CK GT (dostupná zde: [https://www.greece-tours.cz/Public/Files/ITQ\\_CZ.pdf](https://www.greece-tours.cz/Public/Files/ITQ_CZ.pdf)). Každý požadavek je posuzován individuálně s ohledem na okolnosti konkrétního případu. Pokud se určitá vada nevyskytuje během celé doby trvání zájezdu, výše kompenzace se vydělí celkovým počtem dní zájezdu a vynásobí počtem dní, v nichž se daná vada vyskytovala. Pokud se vada týká jen některých služeb, je pro účely slevy zohledňována jen cena příslušné služby přepočítaná na dny.
  10. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK GT a jejich obchodních partnerů. Vznikla-li CK GT škoda porušením povinností zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.
  11. CK GT není odpovědná za škodu způsobenou zákazníkovi v případě, že nebude možné jej kontaktovat s informací o změnách zájezdu na jím uvedeném kontaktním telefonním čísle, emailu nebo adrese.
  12. CK GT odpovídá za škodu a újmu způsobenou tím, že ona nebo jiné osoby poskytující v rámci zájezdu jednotlivé služby cestovního ruchu porušili své povinnosti. CK GT však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb cestovního ruchu v rámci zájezdu, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele. CK GT a zákazník sjednávají, že promlčecí lhůta pro uplatnění práva zákazníka na náhradu škody trvá dva roky.
  13. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK GT škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK GT hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví.
  14. CK GT nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve smlouvě o zájezdu, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě samém u hotelu či jiné organizace. CK GT rovněž neodpovídá za škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty, pokud odpovědnost cestovní kanceláře CK GT není v těchto případech dána ze zákona.
  15. Práva a povinnosti zákazníka při přepravě cestujících a zavazadel se řídí Převážními podmínkami přepravní společnosti zajišťující přepravu. Reklamací zavazadel, odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení či zpoždění letu se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění nejlépe přímo u příslušné přepravující letecké společnosti. Pokud dojde ke škodě při přepravě, musí být tato skutečnost nahlášena nejlépe ihned po příletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol (tzv. P.I.R.), který je potřebný pro další jednání s leteckou společností. Pro uplatnění odškodnění za poškození zavazadla nebo zpoždění je nutné uchovat palubní vstupenky,
  16. Délka zájezdu je vyjádřena na smlouvě o zájezdu počtem dní. Podle právních předpisů ČR i EU je za začátek zájezdu považován okamžik zahájení první služby a za konec zájezdu ukončení poskytnuté služby. Zájezd začíná kalendářním dnem, kdy CK GT poskytla první službu, např. započítání odbavování leteckým dopravcem. Do celkového počtu dní trvání zájezdů jsou tedy zahrnuty i dny, určené pro cestu do

místa pobytu a zpět, a to i v případech, kdy je zahájení zájezdu a ukončení zájezdu organizováno v pozdních nočních nebo časných ranních hodinách. U nočních letů jsou ubytovací služby v rozsahu první a poslední noci poskytnuty též v případě, že zákazník je ubytován do 12.00 hod. následujícího dne, popř. ubytování opustí po 12.00 hod. téhož dne. Z uvedených důvodů jsou reklamace tzv. „zkrácení“ pobytu, popř. počtu nocí, kdy bylo skutečně čerpáno ubytování, vyloučeny a nemůže za ně být poskytnuta finanční náhrada.

17. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a případný následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK GT (tzv. vyšší moc jako extrémní klimatické jevy, stávky, dopravní problémy, karanténa a další okolnosti, které CK GT nemohla ovlivnit ani předvídat) nebo okolnosti na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK GT zajištěné služby, nevzniká zákazníkovi nárok na náhradu škody nebo slevu.
18. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou o zájezdu, nese CK GT náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CK GT se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.
19. Zákazník, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu u České obchodní inspekce, jak je uvedeno v Reklamačním řádu, Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Zákazník, který si zakoupil zájezd přes internet, a je spotřebitelem, může k řešení eventuálního sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

## VII. ZMĚNY NA ZÁKLADĚ POŽADAVKU ZÁKAZNÍKA

1. CK GT na základě individuálního požadavku zákazníka provede změnu sjednaných podmínek, pokud je taková změna dle podmínek dopravců a dalších poskytovatelů služeb, které jsou součástí zájezdu, možná. Podle povahy změny podléhá její provedení poplatku ve výši a za podmínek, uvedených níže. Poplatky se účtují vždy za každou osobu včetně dětí.
  - a. Změna jména účastníka zájezdu (u provdaných žen, v souvislosti s novými cestovními doklady aj.) kromě případných poplatků za změnu knihování u leteckých společností je účtován manipulační poplatek ve výši 700,- Kč.
  - b. Navýšení počtu účastníků zájezdu o dalšího spolucestujícího apod. je účtován poplatek 500,- Kč.
  - c. Změna termínu nebo destinace, prodloužení nebo zkrácení zájezdu ve lhůtě do 50 dnů před odletem/odjezdem poplatky ve výši skutečných nákladů, nejméně však 500,- Kč. Změny uplatněné v době od 49. dne před odletem/odjezdem jsou posuzovány jako odstoupení od smlouvy podle článku IX. VSP,
  - d. Za vystavení náhradních letenek při jejich ztrátě a za změny objednaných fakultativních služeb v místě pobytu 500 Kč.

## Postoupení smlouvy

2. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník smlouvu o zájezdu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK GT účinná, doručí-li jí zákazník včas oznámení o změně v osobě zákazníka v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou smlouvou o zájezdu souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.
3. CK GT nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením smlouvy o zájezdu; tyto náklady nesmí být nepřiměřené a nesmí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení smlouvy o zájezdu, a tyto náklady zákazníkovi doloží.
4. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK GT v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CK GT, doučtování rozdílu mezi dětskou cenou a cenou za dospělou osobu, poplatek za změnu letenky).
5. Měl-li původní zákazník zakoupeno pojištění zprostředkované CK GT, nelze toto pojištění převést na nového zákazníka.

## VIII. Odstoupení od smlouvy

1. Zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit vždy, avšak CK GT jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost.
2. CK GT může zájezd zrušit:
  - a. pro nedosažení minimálního počtu zákazníků. Realizace zájezdu může být podmíněna dosažením minimálního počtu účastníků, který je uveden u příslušného zájezdu na webových stránkách CK GT; oznámení o nedosažení minimálního počtu zákazníků je CK GT povinná dát ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny;

- b. pokud jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti. Takovými okolnostmi jsou i situace zrušení letu leteckou společností, pokud CK GT nenalezne odpovídající náhradu, náhlá nedostupnost ubytovacích kapacit apod.
- 3. Zákazník porušuje svou povinnost zejména tím, že včas nezaplatí zálohu, doplatek nebo celou cenu zájezdu, nedostaví se včas na místo odjezdu, nedodržuje opakovaně pokyny vedoucího zájezdu nebo jinak závažně narušuje průběh cesty nebo pobytu.
- 4. Zákazník je povinen uhradit CK GT v souvislosti s odstoupením odpustné ve výši podle bodu 7. níže.
- 5. Zákazník odpustné nehradí, jestliže důvodem odstoupení je:
  - a. vnější okolnosti nutí CK GT podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;
  - b. CK GT nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;
  - c. v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu;
  - d. CK GT odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků;
  - e. CK GT odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.
- 6. Pro stanovení výše odpustného se vychází z ceny zájezdu podle článku III. VSP nesnížené o slevy, dále z počtu dnů mezi odstoupením od smlouvy o zájezdu a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK GT. Začátkem zájezdu se rozumí začátek poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu,

#### **Výše odpustného na osobu**

- 7. Při odstoupení od smlouvy o zájezdu do 50 dní včetně před datem odletu/odjezdu je zákazník povinen uhradit CK GT skutečně vzniklé náklady, nejméně však poplatek ve výši 1490,- Kč za každou osobu uvedenou v smlouvě o zájezdu
  - a. 49 - 30 den před odletem/odjezdem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 20 % ceny zájezdu
  - b. 29 - 19 den před odletem/odjezdem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 40 % ceny zájezdu
  - c. 18 - 14 den před odletem/odjezdem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 70 % ceny zájezdu
  - d. 13 do 8 dnů před odletem/odjezdem skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80 % ceny zájezdu
  - e. 7 a méně dnů před datem odletu či odjezdu 100 % ceny zájezdu

Pro skupiny nad 10 osob se k výše uvedeným lhůtám připočítává 10 kalendářních dní.

- 8. Pokud se zákazník nedostaví na stanovené místo odletu v předem oznámenou hodinu, zmešká odlet/odjezd, poruší pasové, celní či devizové předpisy, spáchá celní přestupek, zamílčí skutečný zdravotní stav nebo z jakéhokoli jiného důvodu na straně zákazníka nebude moci překročit státní hranice, má CK GT právo na odpustné ve výši plné ceny zájezdu.
- 9. Skutečně vzniklé náklady se rozumí provozní náklady CK GT a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb (typicky nevratné náklady na letenky a ubytování),
- 10. Odpustné u připojištění ERV Evropské pojišťovny a.s. činí 100 %,
- 11. Odpustné u palubních a dalších dokoupených služeb leteckých společností činí 100 %,
- 12. Odpustné se počítá ode dne následujícího poté, co CK GT obdržela písemné oznámení zákazníka o odstoupení od smlouvy, do počtu dnů se nezapočítává první den zájezdu (odletu/odjezdu na zájezd, popř. nástup při individuálním ubytování),
- 13. Pokud účast na zájezdu ruší jedna nebo více osob uvedených ve smlouvě o zájezdu, cena se přepočítává, přičemž mohou být kromě odpustného v některých případech vyžadovány i příplatky od osob, které zájezd neruší. Např. odstoupí-li jedna osoba z dvojice, musí zákazník, který se zájezdu zúčastní sám, uhradit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení apartmánů nižším počtem osob,
- 14. Pro případ odstoupení od smlouvy o zájezdu ze závažných důvodů se zákazník může připojistit. CK GT vystaví doklad o zrušení zájezdu, hlášení a další potřebné doklady dodává zákazník přímo pojišťovně,

#### **IX. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ ZÁKAZNÍKA**

- 1. V cenách zájezdů CK GT je zahrnuto základní pojištění asistenčních služeb a léčebných výloh (BASIC), zajišťované prostřednictvím ERV Evropské pojišťovny a.s. Informace o pojištění jsou uvedeny v inzerátu ERV Evropské pojišťovny a.s. v katalogu a na <https://www.greece-tours.cz/pojisteni/>, podrobná ustanovení a podmínkách a rozsahu pojištění jsou uvedena v Pojistných podmínkách, případně v dalších dokumentech pojišťovny. Pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze smlouvy o zájezdu (pojištění storna) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci pro případ úrazu, nemoci nebo smrti doporučujeme sjednání připojištění. Pojištěním vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou. CK GT je prostředníkem při sjednání pojistné smlouvy, předmětem smlouvy o zájezdu je i pojištění, smlouva o zájezdu s Pojistnými podmínkami jsou dokladem o pojištění. Případnou pojistnou událost řeší zákazník přímo s pojišťovnou. CK GT v případě pojistné události nepřisluší posuzovat existenci, popř. výši nároků vyplývajících z pojistného vztahu. V případě pojistných událostí poskytne CK GT potřebnou součinnost, nehradí však poplatky za lékařská vyšetření, léky apod. Veškeré náklady související s pojistnými událostmi hradí ERV Evropská pojišťovna a.s. způsobem uvedeným v pojistné smlouvě a Pojistných podmínkách.

2. Podpisem smlouvy, jejímž předmětem je i pojištění, vyslovuje zákazník souhlas s přechodem svých práv (postoupením pohledávky) na pojistné plnění vůči pojišťovně na CK GT v případě, že CK GT na základě požadavku zákazníka nebo dalších osob oprávněných z pojistné smlouvy poskytne za zákazníka úhradu léčebných nákladů, popř. uhradí jiné náklady za zákazníka postiženého pojistnou událostí. Zákazníci, kteří si kupují pouze ubytování, lodní lístky, letenky, zájezdy z mimořádné nabídky a jiné služby související s cestovním ruchem, pojištění nejsou, mohou se pojistit individuálně.

## X. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ

1. CK GT je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 Sb., v platném znění, uzavřenu pojistnou smlouvu, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK GT z důvodu svého úpadku:
  - a. neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
  - b. nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
  - c. nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.
2. CK GT je povinna předat zákazníkovi doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění smlouvy o zájezdu, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.
3. CK GT je řádně pojištěna pro případ úpadku v rozsahu a za podmínek stanovených zák. č. 159/1999 Sb. u pojišťovny ERV Evropská pojišťovna, a.s. [www.ervpojistovna.cz/](http://www.ervpojistovna.cz/), které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Podrobnosti o platném pojištění jsou aktuálně uvedeny na webových stránkách CK GT. Doklad o pojištění je zákazníkovi vydán spolu se smlouvou o zájezdu nebo potvrzením o zájezdu.

## XI. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. CK GT při zpracování osobních údajů zákazníků dodržuje obecně závazné právní předpisy, především Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů - „GDPR“) a dbá, aby zákazník a osoby, které se účastní zákazníkem sjednaného zájezdu, neutrpěli újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti a na ochranu před neoprávněným zasahováním do jejich soukromého a osobního života.
2. Zákazník je srozuměn s tím, že CK GT je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména:
  - a. základní identifikační osobní údaje, které jsou součástí každé cestovní smlouvy, patří mezi ně zejména jméno, příjmení, datum narození, pohlaví, adresa bydliště (ulice a číslo, obec, PSČ, země pobytu), typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum jeho vydání a platnosti, kód vydávající země, státní občanství a podpis,
  - b. kontaktní údaje - telefon, emailová a doručovací adresa (ulice a číslo, obec, PSČ, země pobytu)
  - c. fakturační údaje - údaje o platbách záloh a doplateků zakoupených služeb, bankovní spojení, u firemních objednávek IČO a sídlo,
  - d. údaje týkající se speciálních požadavků klienta na přepravu, ubytování a jiné služby zájezdu, číslo letu, PNR kód rezervace letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích
  - e. údaje pro zajištění svatby v zahraničí – doklady v rozsahu stanoveném příslušnými úřady státu, kde svatba uskuteční – zpravidla rodné listy snoubenců a osvědčení o právní způsobilosti k uzavření sňatku, pravomocný rozsudek o rozvodu předchozího manželství, ověřený oddací list, popřípadě další potřebné doklady.
3. Všechny osobní údaje budou uloženy po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou. Pokud smlouva o zájezdu nebude uzavřena, budou poskytnuté osobní údaje uchovávány a zpracovávány pouze po dobu nezbytnou pro plnění právních povinností a oprávněných zájmů CK GTP. Osobní údaje poskytnuté a zpracovávané pro uzavření a splnění smlouvy budou zpracovávány a uchovávány po dobu trvání smlouvy pro poskytnutí služeb. Po ukončení smluvního vztahu a vypořádání veškerých závazků plynoucích či souvisejících s uzavřenou smlouvou budou osobní údaje uchovávány v rozsahu pro uzavření a splnění smlouvy po nezbytně nutnou dobu za účelem zajištění plnění právních povinností a oprávněných zájmů cestovní kanceláře. Doba uchovávání osobních údajů je stanovena zejména občanským zákoníkem upravujícím promlčecí lhůty, dále pak daňovými předpisy, předpisy o účetnictví, o archivnictví apod.
4. Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou informace uvedené v odst. 2. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK GT (zejména ubytovacím zařízením, přepravním společnostem, pojišťovně a

- delegátům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve smlouvě o zájezdu, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu.
5. Zákazník bere na vědomí, že CK GT je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.
  6. Zákazník není podle žádného obecně závazného právního předpisu povinen poskytnout CK GT své osobní údaje; poskytnutí osobních údajů je zcela dobrovolné. Bez poskytnutí osobních údajů však nemůže být uzavřena ani plněna smlouva o zájezdu či jiná smlouva uzavřená mezi zákazníkem a CK GT.
  7. Zákazník bere na vědomí, že CK GT bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zaslání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je cestovní kancelář oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zaslání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese cestovní kanceláře nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu [info@greece-tours.cz](mailto:info@greece-tours.cz). V tomto případě nebude CK GT zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.
  8. Výše uvedená ustanovení platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvu o zájezdu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasu za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.
  9. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:
    - a. Požadovat od CK GT přístup k osobním údajům týkajícím se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.
    - b. Požadovat, aby CK GT omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby CK GT ověřila přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) CK GT již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CK GT převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.
    - c. Získat od CK GT kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je CK GT povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů: (i) účel zpracování; (ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává, (iii) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existence práva požadovat od CK GT 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.
    - d. Získat své osobní údaje, které CK GT zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně.
    - e. Právo podat stížnost nebo podnětu dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, tel. č.: 234 665 111, webové stránky [www.uoou.cz/](http://www.uoou.cz/).

## XII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Smlouva o zájezdu a spory z ní vzniklé se řídí právem ČR.
2. VSP neobsahují vyčerpávající přehled práv a povinností zákazníka podle ust. § 2521 Občanského zákoníku a následujících.
3. VSP jsou platné a účinné pro všechny smlouvy o zájezdu uzavřené od 12.12.2019 a v plném rozsahu nahrazují VSP platné od 12.12.2018.