

# VŠEOBECNĚOBCHODNÍ PODMÍNKY

## CK PHDR. HASSAN EL HASSAN, CSC. – PALMYRA TOUR PRO PRODEJ ZÁJEZDŮ

### 0. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

0.1. Cestovní kancelář PhDr. Hassan El Hassan, CSC. – Palmyra Tour, IČO: 41156129 se sídlem Běhounkova 2530/59, 158 00 Praha (dále jen „CK“) se zabývá prodejem zájezdů.

0.2. Tyto všeobecné obchodní podmínky CK (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“) a jsou její nedílnou součástí.

0.3. CK informuje zákazníka o tom, k jaké smlouvě směřuje jejich předsmulvním komunikace nejpozději před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením SoZ, nebo před uzavřením smlouvy na službu, která je součástí SCS. CK pro tyto účely předá zákazníkovi příslušný formulář (dále jen „vzorový formulář“), který musí obsahovat informaci, zda se jedná o zájezd nebo SCS, a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka.

### 1. SMLOUVA O ZÁJEZDU

1.1. CK poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné SoZ, jejíž obsah je v praxi rozdělen do několika dokumentů: (i) SoZ (formulář), (ii) tyto VOP a (iii) popis zájezdu v katalogu CK nebo jiném nabídkovém materiálu včetně jejich on-line verzí (dále jen „Smluvní rámec“ nebo „SoZ“). Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. Text formulářové SoZ má přednost před VOP i popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu.

1.2. CK před tím než dojde k závěrečné objednávce nebo k uzavření smlouvy o zájezdu informuje podrobně zákazníka o všem, co se týká předmětu objednávky či zájezdu. Zároveň předá zákazníkovi příslušný formulář, který musí obsahovat informace o způsobu právní ochrany zákazníka.

1.3. Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je výměnný poukaz – voucher, který zákazník obdrží po zaplacení plné ceny zájezdu vč. všech případných doplňkových služeb, které si objednal, nebo, pokud CK voucher nevystavuje, potvrzení zájezdu nebo uzavřená SoZ a doklad o zaplacení celkové ceny zájezdu.

1.4. Účastníci smluvního vztahu jsou:

- cestovní kancelář Hassan El Hassan-Palmyra Tour (dále jen CK), která vstupuje do smluvního vztahu buď přímo prostřednictvím vlastní provozovny nebo prostřednictvím obchodních zástupců (zprostředkovatelů), se kterými má CK uzavřené smlouvy o obchodním zastoupení.
- Zákazník-obednavatel (dále jen zákazník)

### 2. UZAVŘENÍ SMLOUVY

2.1. Prodejem zájezdu se rozumí okamžik uzavření SoZ. SoZ je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s CK závazně potvrdí nabídku zájezdu. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu se považuje:

- podpis předložené SoZ zákazníkem ve lhůtě určené CK;
- jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CK zachycený v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci.

2.2. SoZ je účinná zaplacením zálohy nebo celé ceny zájezdu ve lhůtě stanovené CK.

2.3. Zákazník svým podpisem SoZ osvědčuje že:

- mu byly spolu s návrhem SoZ zaslány všeobecné obchodní podmínky CK, které tvoří nedílnou součást SoZ, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,
- mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
- mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku,
- mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů,
- mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
- mu byl předán kontakt na místního zástupce pořadatele,
- je oprávněn SoZ 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. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále, že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

2.4. Pokud zákazník uzavírá SoZ za či ve prospěch třetích osob, odpovídá jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací.

### 3. PŘEDSMULVNÍ INFORMAČNÍ POVINNOST

3.1. Před uzavřením SoZ obdrží zákazník kromě konkrétní nabídky zájezdu a těchto VOP:

- příslušný vzorový formulář;
- obecné informace o vízových požadavcích země určení. Informace o přibližných lhůtách pro vyřízení víz lze poskytnout odkazem na úřední informace země určení;
- zdravotní požadavky pro cesty;
- na vyžádání doklad o pojištění CK pro případ úpadku, resp. doklad o bankovní záruce pro případ úpadku CK.

### 4. PODROBNÉ POKYNY A DOKLADY PRO CESTU

4.1. CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, a které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením SoZ. Ve stejné lhůtě předá CK zákazníkovi nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. Je-li SoZ uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření SoZ.

### 5. CELKOVÁ CENA ZÁJEZDU A ZPŮSOB PLATBY

5.1. Cena zájezdu je celkovou cenou, která je stanovena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením SoZ, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

5.2. Cena zájezdu a cena dalších objednaných doplňkových služeb je uvedena v SoZ. Ceny jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty (DPH).

5.3. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v katalogu nebo jiném nabídkovém textu v části: „V ceně zahrnuto“.

5.4. Cena nezahrnuje: případné zákonné poplatky, které jsou splatné na místě určení a které musí hradit přímo zákazník (např. vízové poplatky, pobytové taxy, ekologické taxy atp.)

5.5. Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto:

- CK je oprávněna požádat o zálohu ve výši 50 % z celkové ceny zájezdu, a to ve lhůtě, která je uvedena ve smlouvě o zájezdu.
- Doplatek musí být uhrazen ve lhůtě, která je uvedena ve smlouvě o zájezdu, avšak nejpozději do 40 dnů před realizací zájezdů.

5.6. V případě neuhrazení doplatku ceny má CK právo odstoupit od SoZ. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn a přijatá záloha snižena o odstoupné dle článku 10. mu bude vrácena. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od SoZ.

5.7. V případě uzavření SoZ ve lhůtě kratší než 40 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu již při uzavření SoZ.

5.8. Cenu zájezdu může zákazník uhradit přímo CK (na místě v hotovosti nebo platební kartou – pokud ji CK akceptuje, bankovním převodem či složenkou) nebo u k tomu zmocněného zástupce CK. Podrobné informace o způsobu platby jsou uvedeny v SoZ.

5.9. Zákazníkova finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet CK, resp. v den, kdy CK finanční plnění obdrží.

### 6. ZMĚNA CENY ZÁJEZDU

#### ZVÝŠENÍ CENY ZÁJEZDU

6.1. CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu, jestliže se zvýší tyto náklady: a) cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, b) daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty ze služeb cestovního ruchu poskytovaných podle SoZ třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, nebo c) směnný kurz české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu.

6.2. Zvýšení ceny se vypočte takto: celková cena zájezdu bude úměrně navýšena o nominální hodnotu výše uvedených nákladů a dle aktuálního směnného kurzu měny, v níž je náklad denominován. CK do navýšení dále zahrne koeficient odpovídající nákladům na povinné pojištění CK proti úpadku.

6.3. CK doručí oznámení o zvýšení ceny v textové podobě zákazníkovi nejpozději dvacátý den před zahájením zájezdu. V oznámení CK uvede důvod zvýšení ceny a výpočet zvýšení.

6.4. Zvýšení ceny o více jak 8 % dává zákazníkovi právo odstoupit od SoZ bez zaplacení odstoupného.

#### SNÍŽENÍ CENY ZÁJEZDU

6.5. Jestliže dojde mezi uzavřením SoZ a zahájením zájezdu ke snížení výše uvedených nákladů, má zákazník právo na snížení ceny.

6.6. Snížení ceny se vypočte takto: celková cena zájezdu bude úměrně ponížena o nominální hodnotu výše uvedených nákladů a dle aktuálního směnného kurzu měny, v níž je náklad denominován.

6.7. V případě snížení ceny má pořadatel právo na odečtení skutečných administrativních nákladů od částky, jež má být zákazníkovi vrácena. Na žádost zákazníka je CK povinna tyto skutečné administrativní náklady doložit.

## 7. ZMĚNA SMLOUVY

7.1. CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od SoZ.

7.2. Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb, nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, nebo navrhne-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od SoZ ve lhůtě podle SoZ, aniž by musel hradit odstoupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od SoZ, c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od SoZ, a d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

7.3. Změny časů odjezdu nebo příjezdu uvedené v SoZ by měly být považovány za významné, pokud by cestujícímu způsobily značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v přepravě nebo ubytování.

7.4. Neodstoupí-li zákazník od SoZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může pořadatel odstoupit od SoZ nebo výše odstoupného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka.

7.5. Jestliže se v situaci podle 7.2 v důsledku změny závazku z SoZ sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

## 8. PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA POSTOUPENÍ SMLOUVY

8.1. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník SoZ postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou SoZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.

8.2. CK nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením SoZ; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení SoZ, a tyto náklady zákazníkovi doloží.

8.3. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CK a poplatek za změnu letenky).

## 9. Odstoupení od smlouvy

9.1. Zákazník může před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit vždy, avšak CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. S výjimkou situací podle čl. 10 a CK je zákazník povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odstoupné podle čl. 10 a CK je povinna mu bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o odstoupné.

9.2. Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CK odstoupné podle čl. 10 v těchto případech:

- CK zvýší cenu zájezdu o více než osm procent;
- vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;
- CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijal;
- 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;
- CK odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámila zákazníkovi 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;
- CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

9.3. V těchto případech je CK povinna zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situaci podle písm. d), e) a f) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

9.4. Účinky odstoupení od SoZ nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

## 10. Odstupné (storno)

10.1. Pro stanovení výše odstoupného se vychází z ceny zájezdu podle článku 5.2 snižené o slevy, dále z počtu dnů mezi odstoupením od SoZ a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Začátkem zájezdu se rozumí začátek poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu.

Výše odstoupného za každou osobu činí:

- více než 90 dní před odjezdem – skutečně vzniklé náklady a 2 500 Kč
- 90.–61 den – skutečně vzniklé náklady, avšak minimálně 15 % z celkové ceny zájezdu
- 60.–41 den – skutečně vzniklé náklady, avšak minimálně 30 % z celkové ceny zájezdu;
- 40.–31 den – skutečně vzniklé náklady, avšak minimálně 50 % z celkové ceny zájezdu;
- 30.–15. den – skutečně vzniklé náklady, avšak minimálně 75 % z celkové ceny zájezdu;
- 14.–6. dní – skutečně vzniklé náklady, avšak minimálně 90 % z celkové ceny zájezdu;
- 5 dnů a méně – 100 % ceny zájezdu.

10.2. Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od SoZ zájezd nečerpá, má CK právo na odstoupné ve výši plné ceny zájezdu.

10.3. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

10.4. Pokud zákazník již na základě SoZ provedl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odstoupné, budou vzájemné pohledávky započteny; CK případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstoupné, nebo zákazník neprodleně doplatí CK rozdíl mezi odstoupným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.

10.5. Pokud součástí zájezdu není letecká přeprava, a tudíž cena letenek není zahrnuta do ceny zájezdu, a CK přesto pro zákazníka v souladu se SoZ zajišťuje nákup letenky, zavazuje se zákazník nahradit CK veškeré náklady, které jí v souvislosti s pořízením letenky a jejího případného storna vznikly.

10.6. Na žádost zákazníka pořadatel výši odstoupného odůvodní.

## 11. REKLAMACE A ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

11.1. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytovaných služeb je nižší než bylo předem potvrzeno ve smlouvě o zájezdu, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u CK písemně bez zbytečného odkladu.

11.2. Při výskytu závad plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se ev. škodám zabránilo, nebo aby byly co nejmenší.

11.3. Zákazník je zejména povinen veškeré své výhrady sdělit neprodleně v místě vzniku průvodci, delegátovi CK, případně vedoucímu provozovny, který služby poskytuje, nebo jinému odpovědnému pracovníkovi nebo zástupci CK v dané zemi, či obchodnímu partnerovi v zemi pobytu, aby mohla být uskutečněna náprava na místě.

11.4. Opomene-li zákazník z vlastní viny na nedostatek poukázat, nemá nárok na slevu.

11.5. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepíše průvodce, delegát, případně jiný odpovědný pracovník se zákazníkem protokol. Případně, že není možno vyřešit reklamaci na místě, podepíše delegát, průvodce či odpovědný pracovník zákazníkovi reklamační protokol. Tento potvrzený reklamační protokol je zákazník povinen předložit při reklamaci v místě nákupu zájezdu či jednotlivých služeb. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace. Na opožděné a nedoložené reklamace nebude brán zřetel.

11.6. CK nenese odpovědnost a neručí za úroveň, ceny a vzniklou škodu u služeb a akcí, které nejsou sjednány ve smlouvě o zájezdu a které jsou pořádány jinými subjekty v místě pobytu, jako jen např. hotel, jiné organizace atd.

11.7. Za předmět reklamace se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí, a to na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty.

11.8. Dojde-li k okolnostem, jejich vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK „viz major“ nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny z těchto služeb.

11.9. Veškeré služby a nedostatky spojené s leteckou dopravou, jako např. zpoždění odletu, přiletu, prodloužení mezipřistání, ztráta zavazadel atp. jsou dle všech mezinárodních úmluv výhradně kompetencí leteckého dopravce. Proto v případě vzniku události této povahy, stížnost a kompenzaci cestujícího řeší letecký dopravce v přímé součinnosti se zákazníkem. Pokud dojde k poškození nebo ztrátě zavazadla v průběhu letecké přepravy, cestující musí neprodleně tuto skutečnost nahlásit po přiletu příslušnému pracovišti na letišti, kde by měl být sepsán protokol, který bude nezbytný pro další jednání s leteckým dopravcem. V případě, že reklamace cestujícího bude zamítnuta ze strany leteckého dopravce nebo pojišťovny, bere zákazník na vědomí, že náhradu nelze uplatňovat u CK Hassan El Hassan. CK nemůže ovlivnit místní poměry v dané lokalitě, jako je např. čistota ovzduší, teplota vzduchu, teplota a kvalita mořské vody, výskyt mořských rostlin a živočichů, výskyt hmyzu apod. a zároveň neopravňuje zákazníka k jakékoli kompenzaci ze strany CK. Rovněž CK nemůže ovlivnit případné pořádání společenských či manažerských akcí organizovaných v lokalitě, kde se nachází zákazník, a to ať přímo v hotelu nebo jeho okolí, např. svatby, oslavy, křtiny

apod., které mohou způsobit určitý stupeň hluku i v nočních hodinách. V islámských zemích volání muezzina k modlitbám a tradiční hlučný život Orientu je součástí odlišnosti v mentalitě a povaze každého etnika, proto všechny výše popsané jevy a jim podobné nemohou být předmětem reklamace. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytovaným zájezdem, nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení maximálního úsilí, které lze požadovat.

## 12. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU A POMOC V NESNÁZÍCH

12.1. CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

12.2. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smluvním rámcem.

12.3. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.

12.4. CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CK vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného.

12.5. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána v SoZ, 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 SoZ, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo v SoZ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CK 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.

12.6. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se SoZ, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Evropské Unie odvolat příslušný dopravce.

## 13. DALŠÍ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKŮ

13.1. Zákazník je mimo jiné povinen:

- mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států a území a to minimálně 6 měsíců od data návratu zákazníka ze zájezdu;
- dodržovat právní předpisy navštívených států;
- dodržet místo nástupu, které CK sdělil;
- dbát pokynů vedoucího zájezdu, dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat vedoucího zájezdu o své plánované trase (vedoucí mu má právo v případě nedostatečné zkušenosti nebo výbavy tuto trasu i zakázat);
- předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu;
- v případě, že CK zajišťuje víza, poskytnout zástupci CK údaje z cestovního pasu v termínu určeném CK;
- chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí;
- poskytnout kontaktní údaje umožňující CK spojit se s nezletilým nebo s osobou, která za nezletilého odpovídá v místě jeho pobytu, cestuje-li nezletilý bez doprovodu osoby, která o něj pečuje, a zahrnuje-li zájezd ubytování.

13.2. Zákazník, se kterým je SoZ uzavřena je povinen zajistit, aby uvedené závazky a podmínky splnili všichni zákazníci účastníci se zájezdu.

## 14. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU

14.1. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů.

14.2. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. Ani tehdy však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytovanými službami, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

14.3. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví.

14.4. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatňuje zákazník ihned přímo u dopravce.

14.5. Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti 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.

## 15. POJIŠTĚNÍ

15.1. CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZ (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění.

15.2. CK je pojištěna pro případ úpadku u pojišťovny ERV Evropská Pojišťovna, a.s. se sídlem Křížkova 237/36a, 186 00 Praha, IČ: 49240196, tel.: +420 221 860 860, emailová adresa: help@eurocenter.com.

15.3. CK vybavuje své klienty veškerými kontakty na své zástupce v místě určení v rozsahu: jméno, adresa, telefonní číslo, emailová adresa a případně faxové číslo.

## 16. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

16.1. Kategorie hotelů, stravování, služby a jiné okolnosti  
Kategorie hotelů popsaných v materiálech CK vycházejí z hodnocení oficiálních úřadů dané země. Snídaně v některých hotelech jsou kontinentální a obsahují kávu nebo čaj, pečivo, máslo, marmeládu, někdy se jedná o bohatší arabskou snídani, neb jsou podávány formou švédského stolu. Nápoje kjídla nejsou zahrnuty v ceně zájezdu. Ve většině islámských zemí je konzumace alkoholu zakázána, pokud není uvedeno v pokynech k cestě jinak.

V některých zemích může docházet k výpadkům elektřiny a zásobování vodou. Úroveň služeb personálu v některých zemích může být na světové úrovni či může být nižší, ale jedno je společné, a to milý a přátelský přístup personálu k hostům. Hlučný život Orientu ve dne i v noci není ničím výjimečným. V některých zemích a určitých obdobích se může vyskytovat hmyz. Výše zmíněné projevy jsou spojeny s etnickými zvyklostmi, místními podmínkami a tradicemi, které se liší od evropských standardů, jakékoli vznesení reklamace v této souvislosti se nepovažuje za oprávněnou.

16.2. Hygiena

Vztah jižních zemí k životnímu prostředí a přístup k hygienickým zvyklostem je na rozdíl od tuzemských tolerantnější.

16.3. Klimatizace

Klimatizaci naleznete pouze v hotelích, v jejichž popisu je přímo uvedena. Klimatizace je často ovládána centrálně a její zapínání, vypínání z hlediska doby a délky závisí na rozhodnutí vedení hotelu. U klimatizovaných dopravních prostředků je ovládání klimatizace v kompetenci řidiče či pilota.

16.4. Koupání

Ve všech islámských zemích je koupání bez plavek zakázáno, ba dokonce v některých zemích je zakázán výraznější projev náklonnosti na veřejnosti mezi pohlavími. Decentnější oblečení je obecně vítáno.

## 17. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

17.1. Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění SoZ a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu SoZ, bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, PNR kód rezervace letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

17.2. Pro účely plnění SoZ budou informace uvedené v čl. 15.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve SoZ, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová 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 zahraničním partnerům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země, poskytne CK na žádost zákazníka.

17.3. Zákazník bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu: jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zaslání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zaslání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zasláním na e-mail: info@palmyratour.cz V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

17.4. Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve SoZ, ale i jiným prohlášením, s tím, že CK bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během

zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů CK, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.

17.5. Výše uvedená ustanovení čl. 15 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SoZ uzavřel (spolucestující). Uzavřením SoZ zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to až uží na základě smluvního či jiného zastoupení.

17.6. 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 CK, a to buď na adresu CK nebo e-mailem zaslaným na e-mail: info@palmyratour.cz
- b) Požadovat od CK 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 CK 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) CK 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 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) Získat od CK kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je CK 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 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) Získat své osobní údaje, které CK zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá CK osobní údaje zákazníka jinému správci.