

Všeobecné smluvní podmínky společnosti EGEY HOLIDAYS, s.r.o.

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře EGEY HOLIDAYS, s.r.o. jsou platné pro všechny zájezdy, jejichž pořadatelem je cestovní kancelář EGEY HOLIDAYS, s.r.o. a dále pro jednotlivé služby cestovního ruchu prodávané jménem a na účet cestovní kanceláře EGEY HOLIDAYS, s.r.o., nestanovili Zvláštní/Speciální smluvní podmínky jinak.

2. Cestovní kancelář EGEY HOLIDAYS, s.r.o. jako pořadatel ve smyslu § 2523 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) prodává zájezdy dle § 2522 občanského zákoníku na základě Smlouvy o zájezdu vyhotovené v písemné formě, která obsahuje všechny zákonom stanovené náležitosti pro písemné Potvrzení o zájezdu. Obdobně prodává svým jménem a na svůj účet i jednotlivé služby cestovního ruchu na základě Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby. Není-li Smlouva o zájezdu vyhotovena v písemné formě (zejm. internetový prodej), cestovní kancelář EGEY HOLIDAYS, s.r.o. vydá zákazníkovi písemné Potvrzení o zájezdu, jehož převzetí zákazník potvrdí. Obdobně není-li Smlouva o poskytnutí jednotlivé služby vyhotovena v písemné formě, cestovní kancelář EGEY HOLIDAYS, s.r.o. vydá zákazníkovi příslušný písemný doklad o zakoupení služby (voucher/poukaz, letenku apod.), jehož převzetí zákazník potvrdí.

3. Tyto Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře EGEY HOLIDAYS, s.r.o. (dále jen „VSP“) jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) nebo Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby cestovního ruchu uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kancelář EGEY HOLIDAYS, s.r.o.

Článek I – ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

Účastníky smluvního vztahu jsou pořadatel EGEY HOLIDAYS, s.r.o., se sídlem Vocelova 603/5, Vinohrady, 120 00 Praha 2, IČO 05406684, zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 263027 (dále také jen jako „cestovní kancelář“) a zákazník, kterým může být jak fyzická, tak právnická osoba (dále jen „zákazník“).

Článek II – PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

Tyto VSP upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

- a) zájezdů ve smyslu § 2522 občanského zákoníku, jejichž pořadatelem je cestovní kancelář, nebo
- b) ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu dle individuálního požadavku zákazníka, prodávaných jménem a na účet cestovní kanceláře (dále jen „jednotlivé služby“).

Článek III – VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU A OBSAH SMLOUVY

1. V případě zájezdů vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a cestovní kancelář okamžikem vydání písemného potvrzení o uzavření Smlouvy o zájezdu cestovní kancelář. Obsah této smlouvy je dále určen též těmito VSP, které jsou součástí katalogu a jsou zveřejněny též na internetových stránkách cestovní kanceláře – viz <http://www.egeyholidays.cz>, katalogem, jehož nedílnou součástí je i ceník, případně jinou nabídkou, která byla zákazníkovi předána, odkazem na číslo nebo jiné označení zájezdu uvedené ve Smlouvě o zájezdu (v Potvrzení o zájezdu), přepravními podmínkami příslušného dopravce zveřejněnými na <http://www.smartwings.com/cs/cestovni-informace/prepravni-podminky/> příp. i Zvláštními podmínkami přiloženými ke Smlouvě o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) jako nedílná součást.

2. V případě jednotlivých služeb cestovního ruchu vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a cestovní kancelář okamžikem vydání písemného potvrzení uzavření Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby cestovní kancelář. Obsah této smlouvy je dále určen též těmito VSP, přepravními podmínkami příslušného dopravce, příp. i Zvláštními podmínkami.

3. Ubytování, které je obsahem Smlouvy o zájezdu pořádaném cestovní kancelář, je vždy v souladu s právními předpisy státu, ve kterém je poskytováno.

4. Jsou-li ve Smlouvě o zájezdu nebo ve Smlouvě o poskytnutí jednotlivé služby sjednány podmínky odlišné od ustanovení VSP nebo jiných podmínek uvedených v odst. 1 a 2 tohoto článku, mají odchýlná ujednání v takové smlouvě přednost před zněním VSP nebo jiných podmínek uvedených v odst. 1 a 2 tohoto článku.

5. Délka zájezdu je vyjádřena v katalogu počtem dní. Podle 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 cestovní kancelář poskytla první službu (např. odbavení na letišti, nástup do autobusu při transferu na letiště, ubytování v případě zájezdů bez dopravy, atd.). 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 hodinách, příp. časných ranních hodinách.

Článek IV – CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a ceny jednotlivých služeb před jejich poskytnutím. Za zaplacení ceny se považuje, podle formy úhrady, den převzetí hotovosti, den platby platební kartou anebo den připsání platby na účet cestovní kanceláře. Výše záloh a časový rozvrh plateb je stanoven, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, takto:

- a) u zájezdů je zákazník povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši 50 % sjednané ceny, doplatek je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu; při porušení tohoto závazku má cestovní kancelář právo od Smlouvy o zájezdu dle § 2533 občanského zákoníku odstoupit. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % sjednané ceny již při vzniku smluvního vztahu,
- b) u jednotlivých služeb je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny při vzniku smluvního vztahu.

2. Cestovní kancelář má právo jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení

- a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo
- b) plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo
- c) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu.

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 zaslaným 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 cestovní kancelář právo dle § 2533 občanského zákoníku od Smlouvy o zájezdu odstoupit.

Způsob výpočtu zvýšení ceny zájezdu:

Ad a) cestovní kancelář je oprávněna při splnění podmínek dle § 2530 občanského zákoníku zvýšit cenu zájezdu, zvýší-li se cena dopravy včetně ceny pohonných hmot, to však pouze v případě, že zvýšení ceny oproti cenám kalkulovaným do ceny zájezdu uplatní vůči cestovní kancelář příslušný (letecký) dopravce.

Ad b) Při zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, je cestovní kancelář oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající navýšení těchto plateb na osobu.

Ad c) Při zvýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 % je cestovní kancelář oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající procentní výši změny kursu služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v katalogu, ceníku nebo v jiné formě nabídky zájezdů.

Článek V – PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. K základním právům zákazníka patří zejména:

- a) právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb,
- b) právo vyžadovat od cestovní kanceláře informace o všech skutečnostech, které jsou jí 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 cestovní kancelář známy, pokud nejsou obsaženy již ve Smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán, nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu, a pokud to vyžadují okolnosti, i na předání letenky, poukazu/vouchery k ubytování nebo stravování, dokladu nutného

Všeobecné smluvní podmínky společnosti EGEY HOLIDAYS, s.r.o.

pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu dle Smlouvy o zájezdu třeba, zpravidla na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu, a pokud není uvedena, doporučeným dopisem zaslaným na adresu bydliště uvedeného ve Smlouvě o zájezdu, a to ve stejné lhůtě,
f) právo postoupit Smlouvu o zájezdu, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, a písemně cestovní kanceláři oznámit, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení. V případě, že zákazník právo na změnu v osobě účastníka zájezdu chce uplatnit, je povinen dodržet postup a podmínky dle odst. 2 písm. j) tohoto článku.

2. K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- poskytnout cestovní kanceláři součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět cestovní kanceláři požadované údaje ve smlouvě vč. jakýchkoliv změn takových údajů a předložit další doklady k žádosti o udělení víz, je-li relevantní,
- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilé osoby a souhlas zákonných zástupců u osob mladších 15 let s doprovodem třetí osobou, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
- předložit souhlas zákonných zástupců v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let hodlá uzavřít smlouvu na služby čerpané v zahraničí,
- převzít od cestovní kanceláře doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady,
- mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad vydaný státem, jehož uvedl, že je občanem, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je vyžadováno),
- splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny zdravotnickými předpisy, mít příslušná lékařská potvrzení a doporučení pro cesty požadovaná zejména leteckými dopravci (netýká se cest do zemí EU),
- řídít se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné cestovní kanceláři určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravců a ubytovatelů,
- počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo cestovní kanceláři a uhradit případnou škodu, kterou způsobil,
- zdržet se jednání, která by omezovala práva ostatních zákazníků,
- v případě, že zákazník využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle odst. 1 písm. f) tohoto článku, je povinen oznámení učinit písemně a doručit je cestovní kanceláři a k oznámení přiložit podepsané prohlášení nového zákazníka (postupníka), které obsahuje všechny jeho osobní údaje potřebné k uzavření smlouvy, že:

– souhlasí s uzavřenou Smlouvou o zájezdu, a zda souhlasí či nesouhlasí se zpracováváním svých osobních údajů dle článku XI a – splňuje podmínky stanovené pro účast na zájezdu, pokud jsou tyto podmínky definovány ve Smlouvě o zájezdu nebo v katalogu.

Změna v osobě zákazníka je vůči cestovní kanceláři účinná, doručí-li mu postupitel (původní zákazník) oznámení spolu s uvedeným prohlášením. Oznámení je včasné, je-li cestovní kanceláři doručeno alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu. Jsou-li však důvody pro určení podmínek, které musí účastník zájezdu splňovat, jsou tyto podmínky uvedeny ve Smlouvě o zájezdu vč. lhůty, ve které může zákazník oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba. Změna v osobě zákazníka je v těchto případech vůči cestovní kanceláři účinná, doručí-li jí postupitel výše uvedené oznámení a prohlášení ve stanovené lhůtě. V případě změny v osobě účastníka zájezdu dle tohoto ustanovení jsou postupitel a postupník zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu a k úhradě nákladů, které cestovní kanceláři v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

3. K povinnostem zákazníků, kteří uzavřeli smlouvu ve prospěch třetích osob dle § 1767 občanského zákoníku dále patří:

- seznámit osoby, v jejichž prospěch smlouvu s cestovní kanceláři uzavřeli, s těmito VSP, jakož i s dalšími informacemi, které od cestovní kanceláře obdrží nebo na které je odkazováno v těchto VSP, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb,
- v případech, kdy předmětem smluvního vztahu je zájezd, seznámit všechny účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny, který obdrželi dle článku VI odst. 4,
- zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník.

Článek VI – POVINNOSTI A PRÁVA CESTOVNÍ KANCELÁŘE

1. K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku V se vztahují odpovídající povinnosti a práva cestovní kanceláře.

2. Cestovní kancelář je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou cestovní kanceláři známy.

3. Náhradu škody vzniklou z porušení závazku cestovní kanceláři ze smlouvy není cestovní kancelář povinna nahradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána - 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. 2027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13. května 2002, které vychází z Montrealské úmluvy a vztahuje se jak na mezinárodní, tak na vnitrostátní leteckou dopravu. Cestovní kancelář má sjednáno pojištění záruky pro případ úpadku dle zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění, na základě kterého vzniká zákazníkovi, s nímž cestovní kancelář uzavřela Smlouvu o zájezdu, právo na plnění v případě pojistné události. Cestovní kancelář je povinna 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 pojistné události.

4. Ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích, poskytne mu cestovní kancelář neprodleně pomoc.

Článek VII – ZRUŠENÍ A ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB

1. Zrušení dohodnutých služeb

a) Cestovní kancelář je oprávněna zrušit zájezd a jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání.

b) Jestliže nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků, jehož dosažením bylo podmíněno konání zájezdu, což bylo uvedeno v Potvrzení o zájezdu, ve Smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, je cestovní kancelář oprávněna zájezd zrušit. Cestovní kancelář je povinna oznámit zákazníkovi zrušení zájezdu písemně bez zbytečného odkladu.

c) Jestliže cestovní kancelář zájezd nebo jednotlivé služby zruší z jiného důvodu než pro porušení povinnosti zákazníkem, má zákazník právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nebo jednotlivé služby celkové odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, může-li cestovní kancelář takový zájezd či jednotlivé služby nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je cestovní kancelář povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu nebo jednotlivých služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit cestovní kanceláři odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Dohodnou-li se strany o náhradním zájezdu, nemá cestovní kancelář právo zvýšit cenu, i když je náhradní zájezd vyšší jakosti. Je-li cena nového zájezdu nebo jednotlivých služeb nižší než již uskutečněné platby, je cestovní kancelář povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.

d) Zruší-li cestovní kancelář zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před jeho zahájením, je povinna uhradit zákazníkovi penále ve výši 10 % z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno. Cestovní kancelář se může zprostit odpovědnosti za škodu nebo povinnosti zaplatit penále jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu uvedeného pod písm. b) tohoto odstavce nebo vzhledem k vyšší moci.

2. Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu a čerpání služeb

a) Nutí-li vnější okolnosti cestovní kancelář před zahájením zájezdu změnit podmínky Smlouvy o zájezdu, navrhne zákazníkovi změnu Smlouvy o zájezdu. Pokud změna Smlouvy o zájezdu vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li cestovní kancelář změnu Smlouvy o zájezdu, má zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou Smlouvy o zájezdu souhlasit, nebo zda od Smlouvy o zájezdu odstoupí.

b) Pokud zákazník ve lhůtě určené cestovní kanceláři, která nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu, od této smlouvy neodstoupí, platí, že s její změnou dle § 2531 odst. 2 občanského zákoníku souhlasí. Jestliže změna Smlouvy o zájezdu

Všeobecné smluvní podmínky společnosti EGEY HOLIDAYS, s.r.o.

vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen uhradit cestovní kanceláři rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na změnu této smlouvy. Při porušení tohoto závazku má cestovní kancelář právo od smlouvy dle § 2533 občanského zákoníku odstoupit. Jestliže změna Smlouvy o zájezdu vede ke snížení ceny zájezdu, je cestovní kancelář povinna buď snížit doplatek celkové ceny zájezdu, pokud nebyl zákazníkem dosud uhrazen, nebo vrátit rozdíl v ceně zájezdu v případě, že zákazník již uhradil celkovou cenu zájezdu.

c) Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou Smlouvy o zájezdu a ve lhůtě určené v návrhu na její změnu od Smlouvy o zájezdu odstoupí, má právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové smlouvy poskytla náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, může-li cestovní kancelář takový zájezd nabídnout. Jestliže dojde k uzavření nové Smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Dohodnou-li se strany o náhradním zájezdu, nemá cestovní kancelář právo zvýšit cenu, i když je náhradní zájezd vyšší jakosti. Je-li cena zájezdu nižší než již uskutečněné platby dle předchozí Smlouvy o zájezdu, je cestovní kancelář povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Nedojde-li k uzavření nové Smlouvy o zájezdu, je cestovní kancelář povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené Smlouvy o zájezdu, aniž by byl zákazník povinen platit cestovní kanceláři odstupné.

d) Je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením čerpání jednotlivých služeb změnit podmínky Smlouvy o poskytnutí jednotlivých služeb, platí ustanovení písm. a) odst. 2 tohoto článku obdobně.

3. Změny smluvních podmínek ze strany zákazníka cestovní kanceláře na přání zákazníka, je-li to podle okolností možné, provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Provedení takových změn podléhá zaplacení poplatku ve výši a za podmínek níže uvedených. Poplatky se účtují vždy za každou osobu včetně dětí.

a) Změna jména a jiných osobních údajů vč. adresy zákazníka před zahájením zájezdu nebo čerpání jednotlivých služeb 100,- Kč.

b) Změna místa odjezdu v tuzemsku před zahájením zájezdu do zahraničí i tzv. svozy autokarem 100,- Kč, je-li relevantní.

c) Zkrácení doby pobytu v rámci stanoveného termínu a místa pobytu před zahájením zájezdu nebo čerpání jednotlivých služeb 200,- Kč.

Článek VIII – ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A ODSTUPNÉ

1. Cestovní kancelář je oprávněna před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb od smlouvy odstoupit z důvodu zrušení zájezdu či z důvodu zrušení jednotlivých služeb nebo poruší-li zákazník svou povinnost vyplývající ze smlouvy. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy doručí cestovní kancelář zákazníkovi. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

2. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb

a) bez uvedení důvodu,

b) jestliže nedojde k uzavření nové smlouvy dle ustanovení článku VII odst. 2,

c) z důvodů porušení povinností cestovní kanceláře ze smlouvy. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník doručí cestovní kanceláři. V oznámení zákazník musí uvést jméno, příjmení, adresu, číslo zájezdu/rezervace. Odstoupení od smlouvy může zákazník rovněž sepsat v prodejním místě, kde zájezd nebo jednotlivé služby zakoupil. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

3. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností cestovní kanceláře stanovené smlouvou nebo odstoupí-li cestovní kancelář od smlouvy z důvodu porušení povinností zákazníkem stanovené smlouvou a VSP, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři odstupné ve výši stanovené v odstavci 4 a cestovní kancelář je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy.

4. Výše odstupného je stanovena při odstoupení od smlouvy před nástupem na zájezd či zahájením čerpání služeb na osobu. Výše odstupného u zahraničních zájezdů a jednotlivých služeb do Evropy a do Středomoří, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, je stanovena takto: V případě, že zákazník odstoupí od smlouvy a) nejpozději 46. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb, činí odstupné 2 000,- Kč za osobu u leteckých zájezdů v Evropě a Středomoří, 1 500,- Kč za osobu u ostatních zájezdů a jednotlivých služeb v Evropě a Středomoří, b) 45. až 29. den před zahájením

zájezdu či čerpání služeb, činí odstupné 30 % sjednané ceny, c) 28. až 15. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb, činí odstupné 50 % sjednané ceny, d) 14. až 7. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb, činí odstupné 70 % sjednané ceny, e) 6. až 4. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb, činí odstupné 80 % sjednané ceny, f) 3 a méně dní před zahájením zájezdu či čerpání služeb, činí odstupné 100 % sjednané ceny.

5. 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, že nesplnil některou z povinností dle čl. V odst. 2 písm. e) a f), hradí 100 % sjednané ceny.

6. Sjednanou cenou se rozumí konečná prodejní cena včetně všech zákazníkům zakoupených fakultativních služeb.

7. Cestovní kancelář má právo započíst na úhradu odstupného uhrazené zálohy nebo zaplacenou cenu. V případě, že odstupné je vyšší než zaplacená záloha, je zákazník povinen rozdíl uhradit nejpozději do 10 dnů od vyúčtování.

8. V případě odstoupení platí pro výpočet odstupného den, kdy nastaly účinky odstoupení.

Článek IX – REKLAMACE

1. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve smlouvě s cestovní kanceláří, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Způsob uplatnění reklamace, postup vyřizování reklamace, jakož i rozhodnutí o reklamaci blíže upravuje Reklamační řád cestovní kanceláře, který je zákazníkům k dispozici v sídle cestovní kanceláře nebo na <http://www.egeyholidays.cz>.

2. Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž cestovní kancelář zákazníka ujistila nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem úvodně očekával, zajistí cestovní kancelář nápravu, pokud si to nevyžádá neúměrné náklady. Nejedná-li cestovní kancelář nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou jí zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a cestovní kancelář mu uhradí účelně vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud cestovní kancelář odmítla nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náprava vzhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka.

3. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li cestovní kancelář opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo odmítne-li zákazník takové opatření z řádného důvodu, zajistí cestovní kancelář na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu, popř. na jiné ujednané místo. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, než jakou určuje smlouva, vrátí cestovní kancelář zákazníkovi rozdíl v ceně. Zajistí-li cestovní kancelář pokračování v zájezdu s vyššími náklady, jdou takové náklady k její tíži.

4. Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytovanych cestovní kanceláří (reklamace) musí být učiněno vážně, určitě a srozumitelně.

5. Práva z odpovědnosti za vady služeb, jež byly sjednány ve smlouvě má zákazník právo uplatnit v sídle cestovní kanceláře. Prodávající 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.

6. Má-li zájezd vadu a vytkl-li jí zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu poté, co se o výskytu takové vady dozví, nejlépe již přímo v místě poskytované služby u průvodce cestovní kanceláře nebo jiného cestovní kanceláři pověřeného zástupce, aby mohla být zjednána náprava. Uplatnění reklamace může zákazník provést v jakémkoliv formě s uvedením data, předmětu reklamace a požadovaného způsobu vyřízení reklamace. Průvodce zájezdu nebo jiný cestovní kanceláři pověřený zástupce je povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamace. Cestovní kancelář upozorňuje, že nevytkne-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním dle § 2540 občanského zákoníku, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže cestovní kancelář namítne, že zákazník neuplatnil své právo ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu.

Všeobecné smluvní podmínky společnosti EGEY HOLIDAYS, s.r.o.

7. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce cestovní kanceláře či jiného cestovní kancelář pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům/poskytovatelům služeb.

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

Článek X – POJIŠTĚNÍ

1. Součástí základní ceny zájezdů cestovní kanceláře 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 cestovní kanceláře. Cestovní kancelář na vyžádání zákazníka takového pojištění při uzavírání smlouvy zprostředkuje.

Článek XI – ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ

1. Cestovní kancelář zpracovává osobní údaje svých zákazníků s jejich souhlasem:

- a) za účelem uzavření Smlouvy o zájezdu podle článku III odst. 1 nebo Smlouvy o poskytnutí jednotlivých služeb podle článku III odst. 2 (dále jen „smlouvy“) a příp. jejich změn a zajištění plnění ze smluv vyplývajících,
- b) za účelem evidence zákazníků ve věrnostním systému cestovní kanceláře, je-li relevantní, a vyhodnocování jejich cest s cestovní kancelář pro potřeby realizace věrnostních slev a poskytování nabídek služeb cestovní kanceláře věrným zákazníkům na základě vyhodnocování jejich cestování s cestovní kancelář,
- c) za účelem nabízení služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných cestovní kancelář.

2. K účelu podle odst. 1 písm. a) jsou zpracovávány osobní údaje zákazníka v rozsahu titul, jméno, příjmení, datum narození, státní příslušnost, bydliště, telefon, elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou jinou kontaktní adresu, dále č. pasu, datum jeho platnosti, kód vydávající země a pohlaví, pokud jsou požadovány k zajištění příslušného víza nebo poskytovateli služeb. Poskytnuté osobní údaje zákazníka k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům cestovní kanceláře, pověřenému zpracovateli a také předávány těm, kteří jsou oprávněni služby cestovního ruchu poskytovat v EU i mimo EU a rovněž těm, kteří jsou oprávněni nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované cestovní kancelář. Poskytnutí uvedených údajů je dobrovolné. Důsledkem neposkytnutí nezbytných osobních údajů k tomuto účelu je neuzavření smlouvy.

3. K účelu podle odst. 1 písm. b) jsou zpracovávány osobní údaje zákazníka v rozsahu titul, jméno, příjmení, datum narození, bydliště, telefon, elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou jinou kontaktní adresu, země pobytu, údaje o rozsahu, obsahu a ceně čerpaných služeb. Poskytnuté osobní údaje zákazníka k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům cestovní kanceláře a pověřenému zpracovateli a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka těm, již jsou oprávněni šířit jménem cestovní kanceláře obchodní sdělení cestovní kanceláře dle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti. Poskytnutí uvedených údajů a souhlas s jejich zpracováním je dobrovolný. Nesouhlas se zpracováním uvedených údajů má za následek nezařazení zákazníka do věrnostního systému pro poskytování věrnostních slev a nabídek služeb cestovní kanceláře.

4. K účelu podle odst. 1 písm. c) je cestovní kancelář oprávněna zpracovávat a shromažďovat jméno, příjmení a adresu zákazníka. Podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka je cestovní kancelář dále oprávněna zpracovávat a shromažďovat i pro potřeby šíření obchodních sdělení dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb. Osobní údaje zákazníka k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům cestovní

kanceláře a pověřenému zpracovateli a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka těm, jež jsou oprávněni šířit jménem cestovní kanceláře obchodní sdělení cestovní kanceláře dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb.

5. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob podle § 1767 občanského zákoníku, uzavřením smlouvy potvrzuje, že je oprávněn k poskytnutí osobních údajů těchto třetích osob a k poskytnutí souhlasu se zpracováním jejich osobních údajů, zpřístupněním a předáváním jejich osobních údajů za účelem a v rozsahu podle odst. 2, příp. i k vyjádření souhlasu či nesouhlasu se zpracováním a zpřístupněním jejich osobních údajů za účelem a v rozsahu podle odst. 3 tohoto článku.

6. Při uzavření Smlouvy o zájezdu dle článku III odst. 1 nebo uzavření Smlouvy o poskytnutí jednotlivých služeb dle článku III odst. 2 zákazník vyslovuje souhlas či nesouhlas s tím, aby v souladu s § 5 odst. 2 a násl. zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, cestovní kancelář zpracovávala, shromažďovala a zpřístupňovala osobní údaje zákazníka, a v případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob podle § 1767 občanského zákoníku, také osobní údaje třetích osob ve smlouvě uvedených za účelem a v rozsahu podle odst. 3 tohoto článku.

7. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je oprávněna zpracovávat a shromažďovat cestovní kancelář nebo jí pověřený zpracovatel v souladu s § 6 zákona č. 101/2000 Sb., a to za účelem a v rozsahu podle odst. 2 po dobu 5 let od skončení zájezdu či od poskytnutí jednotlivých služeb a za účelem a v rozsahu podle odst. 3 po dobu členství zákazníka ve věrnostním programu. Po uplynutí uvedených lhůt a po skončení členství zákazníka ve věrnostním klubu je cestovní kancelář povinna osobní údaje zákazníka zlikvidovat.

8. Osobní údaje zákazníka zpracovávány v rozsahu a k účelu podle odst. 4 cestovní kancelář nebo jí pověřený zpracovatel nesmí dále zpracovávat, pokud s tím zákazník vyslovil písemný nesouhlas.

9. Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu a k účelu podle tohoto článku budou zpracovávány cestovní kancelář i zpracovatelem automatizovaně i manuálně a v elektronické i tištěné formě.

10. Při zpracovávání osobních údajů zákazníka je cestovní kancelář povinna dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.

11. Zákazník má právo souhlas se zpracováním svých osobních dat dle tohoto článku kdykoli písemnou formou odvolat. V případě zpracovávání, shromažďování a využití podrobností o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka má zákazník právo zdarma nebo na účet cestovní kanceláře odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zasílání každé jednotlivé zprávy způsobem uvedeným v obdrženém obchodním sdělení cestovní kanceláře dle citace zákona č. 480/2004 Sb.

12. Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle § 21 citovaného zákona č. 101/2000 Sb.

Článek XII – ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze Smlouvy o zájezdu podle článku III odst. 1 nebo Smlouvy o poskytnutí jednotlivých služeb podle článku III odst. 2 těchto VSP nebo v souvislosti s takovou smlouvou, je právo ČR, kterým se řídí i tato smlouva.

2. V souladu s ust. § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, cestovní kancelář informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s cestovní kancelář prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa <http://www.coi.cz>.

3. Tyto VSP nabývají účinnosti dnem 25. 1. 2017. Těmito VSP se řídí práva a povinnosti vzniklé ode dne nabytí jejich účinnosti.