

Všeobecné podmínky cestovní kanceláře PRO TRAVEL CK, s.r.o.

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) jsou platné pro všechny zájezdy cestovní kanceláře PRO TRAVEL CK, s.r.o., IČO: 26355353, se sídlem Prokopova 237/23, Jižní Předměstí, 301 00 Plzeň, Česká republika (dále jen CK), a jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu (dále jen SZ). Vztah mezi CK a Školou se dále řídí samostatnou smlouvou; v případě rozporu s VOP má tato smlouva přednost.
- 1.2. Zájezdem (dále jen zájezd) se rozumí zájezd nabízený v katalogu nebo nabídkových listech a definovaný zákonem č. 159/1999 Sb.
- 1.3. Zákazníkem je osoba, která uzavře s CK SZ, dále osoba, v jejíž prospěch je SZ uzavřena, a osoba, na kterou byla SZ postoupena (dále jen zákazník). U školních zájezdů je zákazníkem podle okolností zákonný zástupce účastníka zájezdu, zletilý účastník, škola nebo jiná organizace. Uzavírá-li SZ škola nebo jiná organizace, má práva a povinnosti zákazníka.
- 1.4. Obsah SZ tvoří přihláška nebo písemná smlouva se Školou, tyto VOP a program zájezdu. Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné; v případě rozporu má přednost údaj uvedený v přihlášce, případně ve smlouvě se Školou. CK si vyhrazuje právo změnit údaje uvedené v nabídce zájezdu; každou změnu oznámí zákazníkovi před uzavřením SZ.
- 1.5. Sdělení týkající se SZ si strany zasílají na emailové adresy uvedené v SZ.
- 1.6. Účastníkem zájezdu se v těchto VOP rozumí osoba, která zájezd nebo jeho jednotlivé služby čerpá, u školních zájezdů zejména žák a doprovodný pedagog, a to bez ohledu na to, zda je zároveň zákazníkem.
- 1.7. Školou se v těchto VOP rozumí škola nebo školské zařízení, které školní zájezd u CK objednává, případně jiná organizace v obdobném postavení.
- 1.8. Poskytuje-li CK zákazníkovi soubor služeb cestovního ruchu, který není zájezdem podle zákona č. 159/1999 Sb., zejména jednodenní akci bez noclehu, použijí se tyto VOP přiměřeně.

2. Vznik smluvního vztahu

- 2.1. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká uzavřením SZ, ve které se CK zavazuje obstarat pro zákazníka za sjednaných podmínek zájezd a zákazník se zavazuje zaplatit CK předem sjednanou souhrnnou cenu.
- 2.2. SZ je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník CK závazně potvrdí nabídku zájezdu. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu se považuje:
 - v případě žáků přihláška prostřednictvím rezervačního systému CK nebo zaplacení zálohy zájezdu
 - v případě škol podpis SZ oběma stranami nebo zaplacení zálohy zájezdu
 - v případě ostatních zákazníků zaplacení zálohy zájezdu nebo jakýkoliv výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CK zejména zachycený na SZ, v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci.
- 2.3. Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník prohlašuje, že:
 - a) mu byly spolu s návrhem SZ zaslány všeobecné obchodní podmínky CK, které tvoří nedílnou součást SZ, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni souhlasí,
 - b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
 - c) mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku,
 - d) mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,
 - e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz (platí pro občany EHP), respektive byl za účelem zjištění těchto informací odkázán na jeho příslušný zastupitelský úřad (občané třetích zemí), údaje o zdravotních požadavcích státu určení a tranzitní destinace. Tyto informace jsou zákazníkovi dostupné v rezervačním systému CK a CK je aktualizuje v pokynech pro cestu.
 - f) byl informován o totožnosti provozujícího leteckého dopravce nebo dopravců, v případě, že byli již známi,
 - g) je oprávněn SZ uzavřít, a to nejen za sebe, ale také za osoby, které jej k uzavření SZ zřejmě zmocnily. Pokud zákazník uzavírá SZ v plné moci za jiné osoby, odpovídají za splnění povinností tyto osoby a on za splnění jejich závazku ručí. Pokud zákazník uzavírá SZ ve prospěch třetích osob, odpovídá za splnění povinností ze smlouvy on, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací. Pokud zákazník uzavírá SZ ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, nebo souhlasem jejího zákonného zástupce, pokud souhlas nezletilého není dostatečný.
- 2.4. Zákazník je povinen informovat CK při přihlášení o zdravotním stavu a o zvláštních potřebách účastníka zájezdu, které mohou mít vliv na jeho účast. CK posoudí, zda je zájezd pro účastníka vhodný a zda lze zvláštní potřeby zajistit, a zákazníka o tom informuje.
- 2.5. Průvodce CK je účastníkům zájezdu k dispozici nejpozději od okamžiku překročení státní hranice České republiky.
- 2.6. CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu včetně kontaktu na CK pro případ nesnází v průběhu zájezdu. Je-li SZ uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření SZ.

3. Školní zájezdy

- 3.1. Školním zájezdem se rozumí zájezd určený žákům nebo studentům jedné nebo více škol, jehož podstatné náležitosti určuje škola po dohodě s CK.
- 3.2. Přihlašování na školní zájezdy probíhá buď prostřednictvím školy nebo online přes rezervační systém CK.
- 3.3. Pro přihlášení přes rezervační systém CK je nutnou podmínkou registrace zletilého účastníka zájezdu, nebo zákonného zástupce nezletilého účastníka do tohoto systému. Za nezletilého účastníka zájezdu v tomto případě uzavírá SZ jeho zákonný zástupce.
- 3.4. Pokud zákonný zástupce, příp. zletilý účastník vyplní požadované údaje v rezervačním systému a stiskne tlačítko „Přihláška zavazující k platbě“, je tímto SZ uzavřena. CK zašle zákonnému zástupci účastníka, příp. zletilému účastníkovi Potvrzení o zájezdu včetně rozpisu plateb na email, který uvedl v rezervačním systému.
- 3.5. V případě, že přihlašování probíhá prostřednictvím školy je vybírání závazných přihlášek i plateb od účastníků zájezdu plně v její kompetenci. Ve smluveném termínu je škola povinna předat CK platby a údaje nezbytné pro zajištění služeb zájezdu. Podrobnosti se v takovém případě řídí smlouvou mezi CK a Školou.
- 3.6. Domovská škola účastníka zájezdu je po domluvě s průvodcem CK nebo jiným zástupcem CK oprávněna program nebo termín upravit podle své potřeby. Změnu programu nebo termínu na pokyn Školy oznámí CK zákazníkovi postupem podle článku 6.2; práva zákazníka podle článku 6.2 a podle zákona tím nejsou dotčena.
- 3.7. Škola je oprávněna rozhodnout, kdo z jejích žáků se zájezdu zúčastní a je oprávněna žáka ze zájezdu vyloučit. Účast na školním zájezdu podléhá schválení Školy. Rozhodne-li škola, že se účastník školního zájezdu nezúčastní, nemůže CK zájezd tomuto účastníkovi poskytnout a je oprávněna od SZ v části týkající se tohoto účastníka odstoupit; o tom zákazníka bez zbytečného odkladu informuje. CK je v takovém případě oprávněna požadovat odstupné podle článku 8.

3.8. Škola je oprávněna kdykoli před začátkem zájezdu rozhodnout o jeho zrušení, případně během zájezdu o jeho zkrácení či jiné úpravě. Rozhodne-li škola o zrušení školního zájezdu, oznámí to CK písemně a CK o tom bez zbytečného odkladu informuje zákazníky. Vypořádání přijatých plateb a odstupné se řídí článkem 8 a smlouvou mezi CK a školou.

3.9. CK komunikuje s účastníky prostřednictvím Školy, rezervačního systému CK nebo e-mailu. Speciální požadavky uvedou účastníci při přihlášení do rezervačního systému, jinak je sdělí Škola. Oznámení, s nímž jsou spojeny právní následky, doručuje CK zákazníkovi způsobem podle článku 6.2 c).

3.10. Škola je povinna přijímat reklamace od účastníků zájezdu a neprodleně je předat CK k řešení. Zákazník může vytknout vadu zájezdu vždy také přímo CK; kontakt na průvodce CK a na CK sdělí CK účastníkům nejpozději při zahájení zájezdu. CK přijetí reklamace zákazníkovi potvrdí a reklamaci vyřídí nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, není-li se zákazníkem dohodnuta lhůta jiná. Škola je povinna poskytnout CK a účastníkovi veškerou součinnost při řešení problémů během či po skončení zájezdu. Stejnou povinnost součinnosti má CK vůči Šcole a účastníkům zájezdu.

3.11. Účastníci školního zájezdu jsou povinni řídit se během zájezdu pokyny průvodce CK a pokyny doprovodného pedagoga. Škola v souladu s § 29 zákona č. 561/2004 Sb. (školský zákon) koná pedagogický dozor a zajišťuje bezpečnost a ochranu žáků během školního zájezdu. Tím není dotčena odpovědnost CK za řádné poskytnutí zájezdu. Neplní-li účastník zájezdu své povinnosti a vystavuje tím sebe nebo jiné osoby riziku vzniku škody, je CK po dohodě s doprovodným pedagogem oprávněna účastníka ze zájezdu vyloučit; náklady spojené s jeho návratem nese zákazník, dohled nad nezletilým účastníkem do jeho předání zákonnému zástupci zajišťuje Škola a zákazník nemá právo na slevu za služby, které v důsledku vyloučení nevyužil.

3.12. Ustanovení tohoto článku 3 mají v případě rozporu přednost před ostatními ustanoveními těchto VOP. Tím nejsou dotčena práva zákazníka, která mu přiznává zákon a od nichž se nelze odchýlit v jeho neprospěch.

4. Cena zájezdu

4.1. Cena zájezdu je uvedena ve SZ. 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 SZ, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout. Rozpis plateb je uveden v programu zájezdu nebo v Potvrzení o zájezdu.

4.2. Zákazník je povinen při uzavření SZ uhradit zálohu, zpravidla ve výši 40 % z ceny zájezdu, doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejdéle 45 dnů před realizací zájezdu (není-li domluveno jinak). V případě uzavření SZ ve lhůtě kratší než 45 dnů před realizací zájezdu, je zákazník povinen při uzavření SZ uhradit 100 % dohodnuté souhrnné ceny.

4.3. Jsou-li součástí zájezdu i další platby za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, musí SZ obsahovat údaje o výši těchto plateb.

4.4. CK neručí za ceny doplňkových služeb (vstupné do objektů, výlety lodí a lanovkou apod.), které nejsou zahrnuty do ceny zájezdu.

4.5. V případě, že se zákazník nedostaví včas k odjezdu nebo zmešká odlet, má CK nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

5. Povinnosti zákazníka

5.1. K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- a) uvádět pravdivé a úplně požadované informace ve SZ a předložit doklady požadované CK pro zajištění zájezdu;
- b) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník mladší 18 let čerpá služby bez jeho doprovodu;
- c) zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem 4;
- d) mít u sebe platný cestovní doklad, případně vízum, pokud je požadováno;
- e) řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné určené osoby a dodržovat stanovený program;
- f) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu či které by mohlo způsobit škody dodavatelům jednotlivých služeb nebo CK;
- g) uhradit škodu způsobenou v dopravním prostředku nebo ubytovacím, či jiném zařízení, kde zákazník čerpal služby zajištěné dle SZ;
- h) chovat se k ostatním slušně a s respektem;
- i) dodržovat místní právní předpisy a respektovat místní kulturní zvyky;
- j) poskytovat CK veškerou nutnou součinnost a být dostupný na telefonním a emailovém kontaktu, který poskytl CK;
- k) dodržet místo nástupu sdělené CK.

6. Změna smluvních podmínek

6.1. Ze strany zákazníka

- a) Před zahájením zájezdu může zákazník SZ postoupit třetí osobě, pokud ta splňuje podmínky účasti na zájezdu. Změna v osobě zákazníka je účinná, doručí-li o tom zákazník CK včas oznámení v textové podobě, tj. nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu, spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou SZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu; CK může postoupení připustit i později.
- b) Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud takové náklady CK v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.
- c) Jakékoli jiné změny na základě požadavku zákazníka vyžadují dohodu smluvních stran.

6.2. Ze strany CK

- a) CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích před zahájením zájezdu. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. O nepodstatnou změnu se jedná také v případě změny pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání zájezdu. Nepodstatná změna nezakládá zákazníkovi právo na poskytnutí slevy ani na odstoupení od SZ.
- b) Je-li CK nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu zásadně změnit podmínky SZ (zejména posunutí zájezdu o více než 24 hod., úprava programu týká-li se více než 20 % doby jeho trvání apod.), navrhne zákazníkovi změnu SZ. Pokud navrhovaná změna SZ vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou souhlasí. Nesouhlasí-li, má právo od SZ odstoupit ve lhůtě 5 dnů ode dne doručení oznámení o změně; oznámí-li CK změnu v době kratší než 5 dnů před zahájením zájezdu, končí lhůta k odstoupení dnem předcházejícím zahájení zájezdu. Neodstoupí-li zákazník od SZ v této lhůtě, platí, že se změnou SZ souhlasí. Sníží-li se v důsledku změny jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.
- c) Za dostatečně průkaznou formu oznámení podle těchto VOP se považuje e-mailová zpráva zasláná na registrační e-mail účastníka či jeho zákonného zástupce. V případě školních zájezdů se za prokazatelnou formu informování považuje e-mailová zpráva zasláná zástupci školy/organizace, který s CK daný zájezd připravuje.
- d) Při uzavření změněné SZ se platby uskutečněné na základě původní SZ považují za platby podle změněné SZ. Je-li cena změněného zájezdu nižší než již uskutečněné platby podle předchozí věty, je CK povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

e) CK je oprávněna provádět operativní změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit původně plánovaný program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinná zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo se blížíci k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu.

6.3. Zvýšení a snížení ceny zájezdu

a) CK může po uzavření SZ jednostranně zvýšit cenu zájezdu, a to až o 8 %, jestliže se zvýší tyto náklady: (1) cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, (2) daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty ze služeb cestovního ruchu poskytovaných podle SZ třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, nebo (3) směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu.

b) Zvýšení ceny se vypočte jako rozdíl mezi nákladem, který CK použila při kalkulaci ceny zájezdu, a skutečným nákladem, který CK musí pro danou službu uhradit, a to k okamžiku oznámení o zvýšení ceny, přepočtený na jednoho zákazníka, jehož se daný náklad týká. U kurzových rozdílů se vychází z kurzu použitého CK při kalkulaci ceny a z kurzu platného pro úhradu příslušné služby dodavatelí.

c) CK oznámí zákazníkovi zvýšení ceny v textové podobě nejpozději 20. den před zahájením zájezdu. Oznámení musí obsahovat důvod zvýšení ceny, označení dotčeného nákladu, původní a novou hodnotu tohoto nákladu, použitý způsob rozpočítání a výslednou novou cenu zájezdu.

d) Snížili-li se mezi uzavřením SZ a zahájením zájezdu některý z nákladů uvedených v písmenu a), má zákazník právo na snížení ceny zájezdu o rozdíl mezi náklady použitými při kalkulaci ceny zájezdu a náklady skutečnými; strop 8 % podle písmene a) se na snížení ceny nepoužije. Od částky vrácené zákazníkovi je CK oprávněna odečíst skutečné administrativní náklady, které na žádost zákazníka doloží.

7. Odstoupení od SZ

7.1. Ze strany zákazníka

a) Zákazník může od SZ odstoupit před zahájením zájezdu kdykoliv.

b) Odstoupil-li zákazník od SZ, protože nesouhlasí s její změnou nebo odstoupila-li CK od SZ z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu CK nabídla náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je v možnostech CK takový zájezd nabídnout. Dohodnou-li se strany o náhradním zájezdu, nemá CK právo zvýšit cenu, i když je náhradní zájezd vyšší jakosti. Je-li náhradní zájezd nižší jakosti, vyplátí CK zákazníkovi rozdíl v ceně bez zbytečného odkladu.

c) Odstoupí-li zákazník od SZ proto, že CK porušila své povinnosti vyplývající z SZ nebo nedojde-li k dohodě o náhradním zájezdu podle písmene b), je CK povinná bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené SZ, aniž by byl zákazník povinen platit CK odstupné. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.

d) Zákazník není povinen platit odstupné, odstoupí-li od SZ proto, že vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu, že CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala, nebo že v místě určení cesty nebo pobytu nebo v jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení. V těchto případech a dále v případě zrušení zájezdu podle článku 7.2 vrátí CK zákazníkovi veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SZ.

7.2. Ze strany CK

a) CK může před zahájením zájezdu od SZ odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo porušení povinností zákazníkem podstatným způsobem. Za porušení povinností podstatným způsobem se považuje zejména neuhrazení jakékoliv platby ve prospěch zájezdu a opakované či hrubé porušení povinností zákazníka podle čl. 5.1.

b) CK má právo zrušit zájezd, jestliže nebude dosaženo minimálního počtu 40 zákazníků (pokud není ve specifikaci zájezdu uveden jiný minimální počet zákazníků zájezdu) a CK oznámí zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě, která nesmí být kratší než 20 dní před zahájením zájezdu u cest trvajících déle než 6 dní, 7 dní u cest trvajících 2 až 6 dní a 48 hodin u cest trvajících méně než 2 dny.

c) CK má dále právo zrušit zájezd, pokud jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámil zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. V tom případě nemá zákazník právo na náhradu škody.

8. Stornovací podmínky

8.1. Není-li důvodem odstoupení zákazníka porušení povinností CK stanovených SZ nebo odstoupí-li CK od SZ před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK odstupné ve výši účelně vynaložených nákladů CK spojených s odstoupením, nejméně však ve výši:

- a) 10 % ceny zájezdu, pokud dojde ke zrušení účasti dříve než 45 dnů před datem uskutečnění zájezdu
- b) 30 % ceny zájezdu, pokud dojde ke zrušení účasti mezi 44.–30. dnem před datem uskutečnění zájezdu
- c) 50 % ceny zájezdu, pokud dojde ke zrušení účasti mezi 29.–15. dnem před datem uskutečnění zájezdu
- d) 80 % ceny zájezdu, pokud dojde ke zrušení účasti mezi 14.–8. dnem před datem uskutečnění zájezdu
- e) 100 % ceny zájezdu, pokud dojde ke zrušení účasti v posledních 7 dnech před datem uskutečnění zájezdu.

8.2. U leteckých zájezdů je odstupné stanoveno ve výši ceny letenky a s ní spojených nevratných výdajů (např. příplatek za zavazadla apod.) plus procentuálně uvedené odstupné uvedené v bodu 8.1. počítané z celkové ceny zájezdu snížené právě o cenu letenky a s ní spojených výdajů.

8.3. Účelně vynaloženými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

8.4. CK je povinná vrátit zákazníkovi částku, kterou od něho obdržela na úhradu ceny podle zrušené SZ, sníženou o výše uvedené odstupné. CK vrátí tuto částku bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SZ. Na žádost zákazníka CK výši odstupného odůvodní.

9. Reklamační řád a odpovědnost za škodu

9.1. CK odpovídá zákazníkovi za splnění závazků vyplývajících z uzavřené SZ bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny CK nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu. CK má dále povinnost poskytnout pomoc v nesnázích.

9.2. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než bylo předem potvrzeno ve SZ, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník musí uplatnit své právo tak, aby mohla být sjednána náprava bez zbytečného odkladu, pokud možno na místě samém (u průvodce CK).

9.3. Nedojde-li k okamžitému vyřízení reklamace a nebyla-li sjednána náprava, sepiše ihned průvodce CK s reklamujícím reklamační protokol. Protokol podepíše reklamující a průvodce CK. Reklamující obdrží jedno vyhotovení protokolu. Průvodcem potvrzený protokol je zákazník povinen předložit při reklamaci. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u CK nebo prodejce bez zbytečného odkladu.

9.4. CK neodpovídá za úroveň cizích služeb, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiného poskytovatele služeb.

9.5. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů. V souladu s uvedeným pravidlem by zákazník například neměl nastoupit na zájezd, jeví-li známky nakažlivé nemoci.

9.6. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem nebo třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

9.7. 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. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na náhradu škody je 2 roky.

9.8. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě je zákazník povinen oznámit dopravci ihned po zjištění nedostatku.

9.9. 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. Odvracela-li CK škodu, která hrozila zákazníkům, má právo na náhradu účelně vynaložených nákladů, které v té souvislosti vynaložila, a na náhradu škody, kterou utrpěla, a to v rozsahu přiměřeném hrozící škodě. Zákazník je rovněž povinen odčinit újmu způsobenou na dobrém jméně CK.

9.10. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se SZ, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, nejvýše však za 3 noci na jednoho zákazníka. Toto omezení se nevztahuje na nezletilé bez doprovodu, na osoby s omezenou schopností pohybu a osoby, které je doprovázejí, na těhotné ženy a na osoby, které potřebují zvláštní lékařskou pomoc, sdělily-li CK své zvláštní potřeby alespoň 48 hodin před zahájením zájezdu.

10. Pojištění

10.1. CK má uzavřenu pojistnou smlouvu, na jejímž základě vzniká zákazníkovi, s nímž CK uzavřela SZ, právo na plnění v případě úpadku CK, kdy CK neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu do ČR, nevrátí zákazníkovi zálohu nebo cenu za zájezd, který se neuskutečnil, nebo nevrátí zákazníkovi rozdíl v ceně, když se zájezd uskutečnil jenom z části.

10.2. CK je pojištěna pro případ úpadku u: ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB, IČO: 45534306, se sídlem Masarykovo náměstí 1458, Zelené Předměstí, 530 02 Pardubice, tel. 466 100 777, www.csobpoj.cz, info@csobpoj.cz.

10.3. V ceně zájezdu je zahrnuto komplexní cestovní pojištění u ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB, které zahrnuje pojištění léčebných výloh, úrazové pojištění, pojištění zavazadel, pojištění odpovědnosti a pojištění storna zájezdu. Rozsah a limity pojistného plnění jsou uvedeny v pojistných podmínkách, které CK zákazníkovi poskytne před uzavřením SZ.

11. Ochrana osobních údajů

11.1. Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění SZ zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu: jméno, příjmení, skutečnost, kterého zájezdu se zúčastní, rodné číslo pro účely zajištění komplexního cestovního pojištění, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, datum narození, adresa bydliště, emailová adresa, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích, údaje o speciální stravě. V případě školních zájezdů je CK oprávněna dále zpracovávat osobní údaje žáka v rozsahu: škola, třída a osobní údaje zákonného zástupce v rozsahu jméno, příjmení, telefon, adresa bydliště a e-mailová adresa. Oprávnění zpracovávat osobní údaje zákonného zástupce v uvedeném rozsahu platí u všech zájezdů, kterých se účastní nezletilé osoby. Údaje o alergiích, lécích, jiných zdravotních potížích a o speciální stravě jsou údaji o zdravotním stavu. CK je zpracovává na základě výslovného souhlasu zákazníka, u nezletilého účastníka na základě souhlasu jeho zákonného zástupce, a to výhradně za účelem ochrany zdraví a bezpečnosti účastníka během zájezdu. Souhlas lze kdykoli odvolat; odvoláním souhlasu není dotčena zákonnost zpracování do té doby. Tyto údaje CK vymaže nejpozději do 90 dnů od skončení zájezdu; do té doby je uchovává pouze pro vypořádání případných reklamací a pojistných nároků. Ostatní osobní údaje CK uchovává po dobu trvání závazku ze SZ a dále po dobu, po kterou je povinna je uchovávat podle právních předpisů, jinak nejdéle 3 roky od skončení zájezdu.

11.2. Pro účely plnění SZ budou informace uvedené v čl. 11.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména hotely, letecké společnosti, průvodci, pojišťovny apod.). Při školních zájezdech jsou všechny osobní údaje žáka uvedené v čl. 11.1. předávány průvodci zájezdu a vedoucímu pedagogovi, dále v rozsahu maximálně jméno, příjmení, pohlaví, věk, datum narození, alergie, léky a zdravotní obtíže ubytovacím zařízením či zprostředkující agentuře. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že osobní údaje zákazníka budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotely) či v jiné třetí zemi (zejména letecké společnosti). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země poskytne CK na žádost zákazníka. Údaje o zdravotním stavu a o speciální stravě získává CK od zákazníka při přihlášení v rezervačním systému; nejsou-li přihlášky činěny v rezervačním systému CK, předává tyto údaje Škola.

11.3. Zákazník bere také na vědomí, že nakládání s osobními údaji se v nezbytném rozsahu vztahuje rovněž na zpřístupnění těchto údajů zaměstnancům CK a dále v případě elektronického kontaktu těm, jež jsou oprávněni šířit jménem CK její obchodní sdělení.

11.4. CK může na zájezdech pořizovat obrazové i zvukové materiály, případně může tyto obdržet od jiných účastníků zájezdu. Jejich použití pro propagaci CK v tištěné i elektronické formě podléhá zvláštnímu souhlasu zákazníka. V případě nezletilých účastníků zájezdu je zapotřebí souhlas jejich zákonného zástupce. Daný souhlas se vztahuje i na dobrovolnou fotosoutěž, kterou CK pořádá na vybraných školních zájezdech. Poskytnutí souhlasu je nezbytnou podmínkou účasti ve fotosoutěži. Souhlas je možné poskytnout v rezervačním systému CK nebo písemně autorovi soutěžního příspěvku. Souhlas s pořizováním a užitím fotografií a videozáznamů lze kdykoli odvolat na e-mailové adrese info@protravel.cz.

11.5. Zákazník dále bere na vědomí, že CK může zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení týkajících se výhradně služeb CK. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Zasílání obchodních sdělení lze kdykoli zrušit zasláním žádosti na elektronickou adresu info@protravel.cz, případně využitím odkazu pro odhlášení, který je součástí každého obchodního sdělení.

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

11.7. Výše uvedená ustanovení čl. 11 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SZ uzavřel (spolucestující). Uzavřením SZ zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlas za spolucestující osoby udělit, a to až už na základě smluvního či jiného zastoupení.

11.8. Zákazník má jako subjekt údajů zejména právo na přístup ke svým osobním údajům, na opravu nepřesných nebo neúplných údajů, na výmaz, na omezení zpracování, právo vznést námitku proti zpracování, právo odvolat udělený souhlas a právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7. Podrobnosti jsou uvedeny také na internetových stránkách CK, <https://www.protravel.cz/osobni-udaje>.

12. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

12.1. V případě sporu vzniklého v souvislosti se SZ má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na www.coi.cz.

13. Závěrečná ustanovení

13.1. Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1.8.2026.