

zmešká nebo bez předchozího odstoupení od SoZ zájezd nečerpá, má CK právo na odstupné ve výši plné ceny zájezdu.

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

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

9.5. Pokud součástí zájezdu není letecká přeprava, a tudíž cena letenky 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.

9.6. Na žádost zákazníka pořadatel vyšší odpustného odůvodní. 9.7. Pokud klient změní termín zájezdu (pobyty ubytování) a později tento zájezd (pobyt ubytování) vystornuje, počítá se odpustné k původnímu termínu zájezdu (pobyty ubytování), kdy mohl být realizovaný.

10. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU A POMOC V NESNÁŽÍCH

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

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

10.3. 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.

10.4. 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 odpustného.

10.5. 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.

10.6. 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 Unie odvolat příslušný dopravce.

10.7. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Žádá-li zákazník slevu, měl by svůj požadavek uplatnit u CK nebo zprostředkovatele bez zbytečného odkladu po skončení zájezdu. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.

11. DALŠÍ POVINNOSTI ZÁKÁZNÍKŮ

11.1. Zákazník je mimo jiné povinen:

- mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států a území; sdělit CK s dostatečným předstihem číslo cestovního pasu, se kterým pojeďe na zájezd, a pokud tak neučiní, uhradit případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé;
 - 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 zakažat);
 - 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.
- 11.2. Zákazník, se kterým je SoZ uzavřena je povinen zajistit, aby uvedené závazky a podmínky splnily všichni zákazníci účastníci se zájezdu.

12. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU

12.1. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházet vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejích obchodních partnerů.

12.2. 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 poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepříkonalnou překážkou

vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

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

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

12.5. Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklými 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.

13. POJIŠTĚNÍ

CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZ nebo SoOSCR (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění. Toto pojištění je možno si sjednat u DCK Rekrea Ostrava s.r.o. Pokud si přikoupím cestovní pojištění u DCK Rekrea Ostrava s.r.o., tak podpisem všeobecných podmínek Rekrei beru prohlášení ohledně pojištění na vědomí a souhlasím s cestovním pojištěním, které poskytuje UNIQA pojišťovna a.s., IČO: 49240480, se sídlem Evropská 136, 160 12 Praha 6, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, č. vložky 2012 (dále jen „pojišťitel“) na základě skupinové pojistné smlouvy o cestovním pojištění č. 1360500497 (dále jen „pojistná smlouva“) uzavřené mezi pojištětelem a DCK Rekrea Ostrava s.r.o., IČO: 25379178 za níže uvedených podmínek:

Základní sazba **D3S15** pojištění pro pobyty v ČR bez rozdílu věku 30 Kč / osoba a den (se stornem do 15 000 Kč / osoba a pobyt).

Základní sazba **K5S15** pojištění pro pobyty v Evropě bez rozdílu věku 45 Kč / osoba a den (se stornem do 15 000 Kč / osoba a pobyt).

Základní sazba **K5S15+** pojištění pro pobyty v Evropě pro zimní sporty bez rozdílu věku 60 Kč / osoba a den (se stornem do 15 000 Kč / osoba a pobyt).

Základní sazba **K5S40** pojištění pro pobyty v Evropě bez rozdílu věku 85 Kč / osoba a den (se zvýšeným stornem do 40 000 Kč / osoba a pobyt).

Tabulka tarifů a pojistných částek je na konci VOP.

Děti do 18 let je možné pojistit jen společně s rodiči nebo doprovázejícími dospělými osobami.

Pojišťitel hradí v případě pozitivního výsledku testu na infekční onemocnění v zahraničí a následného povinného umístění do karantény náklady na ubytování až do výše 2 500 Kč na jednu osobu a jeden den, maximálně však 30 000 Kč.

Dále je z pojištění hrazena situace, kdy klient doloží, že jel vlastním dopravním prostředkem a nebylo mu umožněno opustit ČR na hraniční kontrole země sousedící s ČR s ohledem na nesplnění zdravotních podmínek k vycestování z ČR a podezření na onemocnění pojištěné osoby (za předpokladu, že o nesouladu svého zdravotního stavu se zdravotními podmínkami potřebnými pro vycestování nevěděl a nemohl vědět).

Případně pojistné události řeší zákazník přímo se společností UNIQA pojišťovna, a.s. Pojištění se řídí zákonem č.89/2012 Sb., občanský zákoník a dále Všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění ÚCZ/Ces/20, DPP/Ces/A/20 a Pokyny pro případ pojistné události, které jsou součástí cestovních dokladů.

Pojištěný zákazník tímto prohlašuje, že:

1. mu byly srozumitelně poskytnuty v předstihu před vznikem pojištění informace o pojistném vztahu, a že měl možnost seznámit se se smluvními podmínkami vztahujícími se k pojištění a že tyto podmínky odpovídají jeho pojistnému zájmu a pojistným potřebám, které vyjádřil pojistníkem nebo jím pověřenému zástupci před vznikem pojištění a s rozsahem a podmínkami pojištění je srozuměn;
2. byl v předstihu před vznikem pojištění pojistníkem upozorněn na důsledky spojené s tím, že se nestává pojistníkem;
3. byl v předstihu před vznikem pojištění pojistníkem informována o způsobech vyřizování stížností, včetně možnosti obrátit se na Českou národní banku a i mimosoudním řešení sporů;
4. mu byl v předstihu před vznikem pojištění poskytnut samostatný dokument „Informační dokument o pojistném produktu“, (ke stažení na www.rekrea.info/ke-stazeni) a kterému porozuměl;
5. mu byl v předstihu před vznikem pojištění poskytnut samostatný dokument „Informace o zpracování osobních údajů“, (ke stažení na www.rekrea.info/ke-stazeni) a kterému porozuměl;
6. se seznámil a souhlasí s rozsahem a podmínkami sjednaného cestovního pojištění, zejména s výši pojistných částek, případnými spoluúčastmi pojištěného, informačním dokumentem o pojištění a se zněním všeobecných pojistných podmínek.

7. v případě, kdy uzavřel SoZ nebo SoOSCR pro více pojištěných osob, potvrzuje, že je oprávněn uvedené prohlášení učinit i jménem těchto osob.

14. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

14.1. 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, nezbytně 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.

14.2. Pro účely plnění SoZ budou informace uvedené v čl. 14.1. 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 zahr. 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.

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

14.4. 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.

14.5. Výše uvedená ustanovení čl. 14 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SoZ uzavřel (spolucestující). Uzavřením SoZ zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlas za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

14.6. 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@rekrea.info.

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 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.

B. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PRODEJE JINÝCH SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU

1.1. Tyto VOP se přiměřeně použijí na zprostředkování prodeje jiných služeb cestovního ruchu.

1.2. Pro účely zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu není CK pojištěna pro případ úpadku a není povinna zákazníkovi předávat vzorový formulář.

1.3. CK není při zprostředkování prodeje jiných služeb stranou smluv o poskytnutí jednotlivých služeb cestovního ruchu, a proto jí ze zprostředkovaných smluv nevyplyvají žádné povinnosti. CK zejména neodpovídá za vady zprostředkovaných služeb cestovního ruchu ani za vzniklé škody. CK není povinna přijímat reklamace týkající se vad zprostředkovaných služeb cestovního ruchu. Odpovědnost CK se omezuje na zprostředkování jiných služeb a netýká se jejich poskytnutí. Práva a povinnosti zákazníka z jednotlivých zprostředkovaných smluv upravují smlouvy s jednotlivými poskytovateli, resp. jejich všeobecné obchodní podmínky.

C. OBSTARÁNÍ SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU

1.1. CK se na základě smlouvy o obstarání služby cestovního ruchu zavazuje obstarat zákazníkovi službu cestovního ruchu, typicky dopravu, ubytování nebo nájem dopravního prostředku, a tuto službu mu prostřednictvím svých dodavatelů poskytnout.

1.2. CK se zavazuje obstarat službu ve sjednané kvalitě a zákazník se zavazuje zaplatit za to CK cenu.

1.3. CK odpovídá za vady obstaraných služeb cestovního ruchu a za škody způsobené porušením svých povinností podle ustanovení Občanského zákoníku o příkazní smlouvě a podle obecných ustanovení o odpovědnosti způsobené porušením smluvní povinnosti. Vady a škody způsobené v souvislosti s poskytnutou službou jsou strany smlouvy povinny si hlásit bez zbytečného odkladu.

1.4. Ustanovení Občanského zákoníku o právech zákazníka ze smlouvy o zájezdu se nepoužijí. Část A těchto VOP se na smlouvu o obstarání služby cestovního ruchu použije přiměřeně pouze u praktických otázek týkajících se vzniku smlouvy, úhrady ceny a výše odstupného.

1.5. Pro účely obstarání služby cestovního ruchu není CK pojištěna pro případ úpadku a není povinna zákazníkovi předávat formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb.

D. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1.1. Smlouvy, na které se použijí tyto VOP, se řídí českým právem.

1.2. Pro účely zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu není CK pojištěna pro případ úpadku a není povinna zákazníkovi předávat formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb.

1.3. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto VOP, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.

1.4. V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou, na kterou se vztahují tyto VOP, 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.

1.5. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 01.07.2021.

	K5S15 / K5S15+ pro pobyty v Evropě	K5S40 pro pobyty v Evropě se zvýšeným stornem	D3S15 pro pobyty v ČR
Tabulka tarifů a pojistných částek			
Pojištění léčebných výloh a asistenčních služeb – max. plnění	5 000 000 Kč	5 000 000 Kč	
Součástí pojištění asistenčních služeb jsou:			
- náklady na repatriaci pojištěného	5 000 000 Kč	5 000 000 Kč	
- náklady na repatriaci tělesných ostatků pojištěného	100 000 Kč	100 000 Kč	
- náklady na vyslání opatrovníka	100 000 Kč	100 000 Kč	
- náklady na předčasný návrat z pojištěné cesty	100 000 Kč	100 000 Kč	
- náklady na právní pomoc v zahraničí vč. jejího zprostředkování	100 000 Kč	100 000 Kč	
- náklady vzniklé ztrátou cestovních dokladů	100 000 Kč	100 000 Kč	
- zachraňovací náklady	1 500 000 Kč	1 500 000 Kč	
- odškodnění v případě zadržení pojištěného při únosu letadla nebo autobusu	100 000 Kč	100 000 Kč	
- zprostředkování finanční pomoci pojištěnému	100 000 Kč	100 000 Kč	
- náklady vzniklé zpožděním zavazadel	5 000 Kč	5 000 Kč	
- náklady vzniklé zpožděním letu	5 000 Kč	5 000 Kč	
Úrazové pojištění - smrt následkem úrazu	150 000 Kč	150 000 Kč	150 000 Kč
Úrazové pojištění – trvalé následky úrazu	300 000 Kč	300 000 Kč	300 000 Kč
Úrazové pojištění - nemocniční odškodné (hospitalizace následek úrazu, nemoci)	150 Kč/den	150 Kč/den	150 Kč/den
Připojištění odpovědnosti za újmu na zdraví a věci třetí osoby	1 000 000 Kč	1 000 000 Kč	1 000 000 Kč
Připojištění zavazadel	15 000 Kč	15 000 Kč	15 000 Kč
	5 000 Kč / položka	5 000 Kč / položka	5 000 Kč / položka
Pojištění stornovacích poplatků (80% z nich), max. do výše	15 000 Kč	40 000 Kč	15 000 Kč
Pojištění náhrady dovolené (80%), max. do výše	10 000 Kč	15 000 Kč	10 000 Kč