

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY Cestovní kanceláře Maxsun Holidays, s.r.l.

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Všeobecné obchodní podmínky Cestovní kanceláře Maxsun Holidays, s.r.l., IČ: 44554016, se sídlem Panseleror 6, Bukurešť, zapsané v obchodním rejstříku Městského soudu v Bukurešti, odd. 4J, vložka 11727/2021 7911,7912,7990 jsou platné pro: a) prodej zájezdů podle § 1b zákona č. 159/199 Sb. o některých podmínkách podnikání a výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu dále ZCR) na základě Smlouvy o zájezdu a Potvrzení o zájezdu. b) prodej pobytů tj. jednotlivých služeb cestovního ruchu (§ 1a ZCR) – ubytování, jehož součástí je stravování nebo ubytování spolu s další jednou nebo více službami cestovního ruchu nepředstavující významnou ani podstatnou část pobytu, které nejsou zájezdem, ani spojenými cestovními službami (dále jen „pobyt“), a to na základě Smlouvy o zajištění pobytu. c) zprostředkování výběru alespoň dvou typů služeb cestovního ruchu pro účely téže cesty nebo pobytu, které nejsou zájezdem a na jejichž poskytnutí jsou uzavřeny samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli služeb cestovního ruchu, čímž dochází ke sjednání spojených cestovních služeb (§ 1c ZCR, dále jen „spojené cestovní služby“ nebo „SCS“) d) zprostředkování prodeje některého z typů služeb cestovního ruchu (§ 1a ZCR), nebo soubor jednoho typu služeb s další jednou nebo více službami cestovního ruchu nepředstavující významnou část ceny dané kombinace a ni nejsou podstatnou částí takového souboru, které nejsou zájezdem ani spojenými cestovními službami (dále jen „jiná služba CR“).

2. Tyto Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře Cestovní kanceláře Maxsun Holidays, s.r.l. (dále jen „Podmínky“) jsou nedílnou součástí každé Smlouvy o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) nebo Smlouvy o zajištění pobytu, nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a Cestovní kanceláří Maxsun, s.r.l. případně jejím zplnomocněným zástupcem, na základě zmocnění uděleného v písemné plné moci - další externí prodejní místa (dále jen „Pořadatel“). Za zákazníka se považuje jakákoliv fyzická nebo právnická osoba a dále i osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena.

3. Pořadatel informuje zákazníka o tom, k jaké smlouvě směřuje jejich předmluvní komunikace nejpozději před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením Smlouvy o zájezdu, nebo před uzavřením smlouvy na službu, která je součástí SCS. Pořadatel 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.

ČÁST A. ZÁJEZD a POBYT Článek I – VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU, PŘEDMĚT A OBSAH SMLOUVY

1. V případě zájezdů vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a Pořadatelem uzavřením Smlouvy o zájezdu. Obsah této smlouvy je dále určen těmito Podmínkami, které jsou zveřejněny též na www.maxsunholidays.eu, nebo jinou nabídkou, které byly zákazníkovi předány, odkazem na kód nebo název produktu uvedeným ve Smlouvě o zájezdu. V případě uzavření Smlouvy o zájezdu Cestovní kanceláře Maxsun Holidays, s.r.l. odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu a je povinna poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Zákazník má v tomto případě rovněž zajištěnou ochranu pro případ úpadku Cestovní kanceláře Maxsun Holidays, s.r.l., na základě uzavřeného pojištění záruky pro případ úpadku.

2. V případě pobytů vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a Pořadatelem uzavřením Smlouvy o zajištění pobytu. Obsah této smlouvy je dále určen také těmito Podmínkami, které jsou zveřejněny též na www.maxsunholidays.eu, nebo jinou nabídkou, které byly zákazníkovi předány, odkazem na kód nebo název produktu uvedeným ve Smlouvě o zajištění pobytu. V případě uzavření Smlouvy o zajištění pobytu Cestovní kanceláře Maxsun Holidays, s.r.l. odpovídá za řádné poskytnutí služeb a zákazník může vůči Cestovní kanceláři Maxsun Holidays, s.r.l. uplatnit veškerá práva, pro něj vyplývající ze smlouvy. Na zákazníka se v těch to případech však nebudou vztahovat práva přiznaná cestujícím vyplývající z právních předpisů Evropské unie a ZCR týkajících se zájezdů a spojených cestovních služeb.

3. Smluvní strany si sjednávají písemnou nebo elektronickou formu vzájemné korespondence (adresa pro doručování: info@maxsunholidays.eu).

4. Nedílnou součástí smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o zajištění pobytu jsou i Všeobecné pojistné podmínky pojišťovny, a to v případě, je-li pojištění zahrnuto v ceně zájezdu, pobytu nebo objednáno zákazníkem.

5. Ubytování, které je obsahem Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o zajištění pobytu, je vždy v souladu s právními předpisy státu, ve kterém je poskytováno.

6. Délka zájezdu/pobytu je vyjádřena počtem dní. Podle právních předpisů je za začátek zájezdu považován okamžik zahájení první služby a za konec zájezdu ukončení poskytnutí služby. Zájezd začíná ten kalendářní den, kdy Pořadatel poskytl první službu (např. nástup do autobusu při autobusové dopravě, ubytování v případě zájezdů a pobytů bez dopravy). Do celkového počtu dní trvání zájezdů jsou tedy zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět.

7. Délka pobytu, v případě zajištění ubytování jako jedné služby cestovního ruchu, která není součástí zájezdu ani spojených cestovních služeb je vyjádřena počtem nocí.

Článek II – CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a cenu pobytu před nastoupením na pobyt. Za zaplacení ceny se považuje v případě bezhotovostní úhrady den připsání platby na účet Cestovní kanceláře Maxsun Holidays, s.r.l., v případě hotovostní platby její úhradou v pokladně Pořadatele. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady zákazníkem má Pořadatel právo od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit odstupné čímž není dotčeno právo Pořadatel na náhradu škody.

2. Výše záloh a časový rozvrh plateb jsou stanoveny, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, takto: a) Zákazník je povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši min. 50% ceny služeb, pokud není dohodnuto jinak. Doplatek do plné ceny služeb je zákazník povinen uhradit nejpozději 50 dnů před realizací služeb. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 50 dní před realizací služeb je zákazník povinen uhradit 100% ceny služeb při vzniku smluvního vztahu.

3. Cena jednotlivých zájezdů nebo pobytů je uvedena a specifikována na webových stránkách Cestovní kanceláře Maxsun Holidays nebo ve smlouvě o zájezdu nebo pobytu. Cena zájezdu nebo pobytu, pokud není výslovně uvedeno jinak, zahrnuje: cenu za ubytování a stravování v rozsahu dle smlouvy o zájezdu nebo pobytu, program pro děti včetně školených pracovníků. U zahraničních zájezdů nebo pobytů cena za dopravu zahrnuje i letištní a bezpečnostní taxy, palivový příplatek, transfery z letiště a zpět, služby delegáta. Součástí ceny zájezdu nebo pobytu nejsou vízové poplatky a vstupné, cestovní pojištění do zahraničí, pokud není ve smlouvě o zájezdu nebo pobytu výslovně uvedeno.

4. U tuzemských zájezdů si může zákazník v rámci smlouvy o zájezdu nebo pobytu přiohlednat pojištění storno poplatků. U zájezdů do zahraničí poskytují tytu službu pojišťovny působící na českém trhu.

5. Cenové zvýhodnění pro děti, pokud je cestovní kancelář k danému zájezdu nabízí, se poskytuje jen za předpokladu, že sjednané podmínky platí pro celou dobu zájezdu (např. nepřekročení určitého věku během zájezdu).

Článek III – PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. K základním právům zákazníka patří zejména: a) právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb ve Smlouvě o zájezdu či Smlouvě o zajištění pobytu, b) právo vyžadovat informace o všech skutečnostech, které jsou mu známy a které se dotýkají sjednaných a zaplacených služeb ve Smlouvě o zájezdu či Smlouvy o zajištění pobytu, c) právo být seznámen s případnými změnami sjednaných služeb, d) právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou obsahem Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o zajištění pobytu, příp. dalších dokumentů před nepovolanými osobami, e) právo na doručení dalších podrobných a pro zákazníka důležitých údajů o všech skutečnostech, které jsou Pořadateli známy, pokud nejsou obsaženy již ve Smlouvě o zájezdu či Smlouvě o zajištění pobytu, nebo na www.maxsunholidays.eu, nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu nebo pobytu, zpravidla na emailovou adresu uvedenou ve smlouvě, a pokud není uvedena, dopisem zaslaným na adresu bydliště uvedeného ve smlouvě, a to ve stejné lhůtě, f) právo postoupit Smlouvu o zájezdu, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, a písemně Pořadateli oznámit, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení. Změna v osobě zákazníka musí být Pořadateli doručena alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu, pokud není sjednáno jinak. V opačném případě Pořadatel k postoupení smlouvy nepřihlíží. Změna v osobě zákazníka je vůči Pořadateli účinná, jakmile postoupitel doručí Pořadateli zájezdu písemné oznámení o postoupení společně s prohlášením nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu a splní všechny podmínky účasti na zájezdu. V případě změny v osobě zákazníka zájezdu dle tohoto ustanovení

jsou postupitel a postupník zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu a k úhradě nákladů, které Pořadateli v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

2. K základním povinnostem zákazníka patří zejména: a) poskytnout Pořadateli součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět požadované údaje ve smlouvě vč. jakýchkoliv změn takových údajů, v opačném případě Pořadatel zájezdu neodpovídá za špatně poskytnuté služby; b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilé osoby a souhlas zákonných zástupců s doprovodem třetí osobou, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, c) předložit souhlas zákonných zástupců v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let hodlá uzavřít smlouvu na služby čerpané v zahraničí; d) nahlásit účast na zájezdu osob s cizí státní příslušností. Pořadatel zájezdu nenese odpovědnost za pasové a vízové formality pro cizí státní příslušníky do zemí kam hodlají s Pořadatelem zájezdu vycestovat; e) v případě, že stát, kam cestuje nezletilá osoba, vyžaduje písemné potvrzení a souhlas zákonných zástupců s vycestováním, zajistit takový doklad zákonných zástupců nezletilého s úředně ověřeným podpisem; f) převzít od Pořadatele doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu, pobytu apod.) se všemi požadovanými doklady; g) 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, souhlas zákonných zástupců s vycestováním nezletilého apod., pokud je vyžadováno); h) 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; i) řídit se pokyny průvodce, delegáta zájezdu nebo jiné určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravců a ubytovatelů; j) počínat si za všech okolností tak, aby předcházel vzniku škody na zdraví a majetku nebo jiné újmy své, ostatních zákazníků, poskytovatelům služeb nebo Pořadateli a uhradit případnou škodu a újmu, kterou způsobil; k) zdržet se jednání, která by omezovala práva ostatních zákazníků; l) ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatnit bez zbytečného odkladu přímo u dopravce; m) dojde-li k postoupení Smlouvy o zájezdu dle čl. III. bod 1 písm. f) pak k povinnostem zákazníků, kteří uzavřeli smlouvu ve prospěch třetích osob (§ 1767 OZ) dále patří zejména: - odpovědnost jako spoludlužníka za splnění závazků všech osob, v jejichž prospěch smlouvu uzavřel, vč. včasné úhrady ceny zájezdu nebo pobytu a předání potřebných informací, - seznámit osoby, v jejichž prospěch smlouvu s Pořadatelem uzavřeli, s těmito VSP, jakož i s dalšími informacemi, které od Pořadatele 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 o pojištění záruku pro případ úpadku, - zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník.

Článek IV – POVINNOSTI A PRÁVA POŘADATELE

1. K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku III se vztahují odpovídající povinnosti a práva Pořadatele.

2. Pořadatel odpovídá za řádné poskytnutí všech ve Smlouvě o zájezdu nebo Smlouvě o zajištění pobytu sjednaných služeb cestovního ruchu a v případě zájezdu má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

3. Pořadatel je povinen pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou Pořadateli známy.

4. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí Pořadatel škodu jen do výše tohoto omezení.

5. Pořadatel je oprávněn jednostranně v odůvodněných případech změnit sjednaný rozsah poskytovaných služeb, a to jak před započítáním poskytování, tak i v průběhu poskytování služeb.

6. Předat zákazníkovi současně se Smlouvou o zájezdu nebo Smlouvou o zajištění pobytu doklad o pojištění cestovní kanceláře proti úpadku.

Článek V – ZRUŠENÍ A ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB

1. Pořadatel je oprávněn zrušit zájezd před jeho zahájením, pokud počet osob přihlášených na zájezd je nižší, než nejnižší počet určený ve Smlouvě o zájezdu, a zrušení zájezdu oznámí zákazníkovi ve lhůtě 20 dní před zahájením zájezdu.

2. Změna Smlouvy z důvodu na straně Pořadatele a) Pořadatel je oprávněn zrušit zájezd před jeho zahájením, nebo pobyt před jeho nástupem, jestliže mu k plnění závazku dle Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o zajištění pobytu brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu nebo pobytu oznámí zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu nebo nástupu na pobyt. b) Pořadatel si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích vyplývajících ze Smlouvy o zájezdu. Údaje o změně je Pořadatel povinen oznámit zákazníkovi v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo na odstoupení od Smlouvy o zájezdu. c) Nutí-li vnější okolnosti Pořadatele před zahájením zájezdu změnit některou z hlavních náležitostí Smlouvy o zájezdu (§ 2527 OZ), nebo nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které Pořadatel dle Smlouvy o zájezdu přijal, může zákazník návrh na změnu Smlouvy o zájezdu přijmout nebo může od smlouvy odstoupit, aniž by musel hradit odstupné. Spolu s návrhem na změnu závazků vyplývajících ze Smlouvy o zájezdu oznámí Pořadatel zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu v textové podobě (i) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu; (ii) lhůtu, v níž může zákazník od smlouvy odstoupit, která nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu; (iii) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy; (iv) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Zákazník se změnou Smlouvy o zájezdu, kdy se změna smlouvy dotýká hlavních náležitostí zájezdu, celkové ceny zájezdu, způsobu platby a lhůty, během níž může Pořadatel od smlouvy odstoupit, nebo výše odstupného projeví svůj výslovný souhlas formou dodatku ke Smlouvě o zájezdu, nebo jinou formou v textové podobě. Pokud zákazník ve lhůtě stanovené Pořadatelem od Smlouvy o zájezdu dle tohoto ustanovení neodstoupí, platí, že zákazník se změnou závazků souhlasí. V případě, že v důsledku změny Smlouvy o zájezdu dle tohoto ustanovení dojde ke snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu. d) Je-li Pořadatel nucen z objektivních důvodů před nástupem na pobyt změnit podmínky Smlouvy o zajištění pobytu, platí ustanovení odst. 2 tohoto článku obdobně. e) V případě, že shora uvedené okolnosti nastanou v průběhu zájezdu nebo čerpání jednotlivých služeb je povinností Pořadatele zájezdu v mezích možností nabídnout zákazníkovi náhradní služby v odpovídající kvalitě a množství. V případě, že zákazník na změnu podmínek nepřistoupí nebo sjednané služby nelze zajistit vůbec nebo jen zčásti, má zákazník nárok na vrácení části ceny zájezdu v rozsahu neposkytnutých nebo jen částečně poskytnutých služeb. 1. Zvýšení ceny zájezdu Pořadatel zájezdu může jednostranně zvýšit cenu zájezdu nebo poskytovaných služeb nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu jen z důvodu: a) zvýší-li se cena za dopravu, včetně pohonných hmot, b) zvýší-li se platby spojené s dopravou (letištní, přístavní poplatky apod.) c) dojde-li ke změně kursu české koruny použité pro stanovení ceny zájezdu nebo služeb v průměru o více jak deset (10) procent, k jinému pozdějšímu navýšení ceny se nepřihlíží. V případě změny ceny zájezdu je zákazník povinen uhradit případný doplatek ceny zájezdu do 5 dnů od doručení návrhu změny smlouvy, v opačném případě má Pořadatel zájezdu právo od smlouvy o zájezdu odstoupit a požadovat na zákazníkovi smluvní pokutu. 2. Změny smluvních podmínek ze strany/na přání zákazníka Pořadatel na přání zákazníka, je-li to podle okolností možné, zejména je-li to možné dle podmínek poskytovatelů služeb, provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Pořadatel zájezdu má nárok na náhradu skutečně vynaložených nákladů, které mu s tím vznikly nebo na paušální částku za vzniklé náklady, která činí nejméně: a) přepis jména u charterového letu 700,- Kč/osoba, pokud letecká společnost neúčtuje cenu vyšší b) přepis jména na pravidelné letecké lince – 2000,- Kč/osoba, pokud letecká společnost neúčtuje cenu vyšší c) vystavení duplikátu letenky u charterového letu – 1 000,- Kč/osoba, pokud letecká společnost neúčtuje cenu vyšší d) vystavení duplikátu letenky u pravidelné linky – 50,- eur/osoba, pokud letecká společnost neúčtuje cenu vyšší e) postoupení smlouvy (změna v osobě zákazníka) – 700,- Kč/osoba f) jiné změny než uvedené shora – 450,00 Kč/osoba nebo změna. Poplatky se účtují vždy za každou osobu včetně dětí.

Článek VI – Odstoupení od Smlouvy a odstupné

1. Pořadatel je oprávněn před zahájením zájezdu nebo nástupu na pobyt od Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o zajištění pobytu odstoupit z důvodu a) zrušení zájezdu nebo zrušení pobytu nebo b) poruší-li zákazník svou povinnost vyplývající ze smlouvy.
2. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu nebo nástupu na pobyt a) bez uvedení důvodu, b) nesouhlasí-li se změnou závazků vyplývajících ze smlouvy dle článku V. odst. 1, písm. b), c) Podmínek, c) z důvodů porušení povinností Pořadatele vyplývajících ze smlouvy, d) v případě Smlouvy o zájezdu dále také, jestliže 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.
3. Oznámení o odstoupení od smlouvy je jednostranný úkon zákazníka nebo Pořadatele zájezdu, který musí být vůči druhému účastníku smlouvy učiněn písemně a doručen druhé straně. V případě odstoupení Pořadatele zájezdu nebo zákazníka z důvodu změny zájezdu nebo pobytu musí být v odstoupení uveden důvod.
4. V případě odstoupení zákazníka od smlouvy dle ustanovení odst. 2 písm. a) tohoto článku Podmínek nebo odstoupí-li Pořadatel od smlouvy z důvodu porušení povinností zákazníkem stanovené smlouvou a Podmínkami, je zákazník povinen zaplatit Pořadateli odstupné (stornovací poplatek) při odstoupení:
 - nejpozději do 50. dne včetně před zahájením zájezdu 9000,00 Kč za osobu.
 - v rozmezí doby mezi 50. a 20. dnem včetně před zahájením zájezdu 50% z celkové ceny zájezdu za osobu.
 - v rozmezí doby mezi 19. a 10. dnem včetně před zahájením zájezdu 80% z celkové ceny zájezdu za osobu.
 - v době kratší než 10 dnů před zahájením zájezdu 100% z celkové ceny zájezdu za osobu.
5. Pro stanovení výše odstupného je rozhodný den, kdy nastaly účinky odstoupení, tj. den, kdy Pořadatel zájezdu převzal odstoupení.
6. Výše odstupného při odstoupení od smlouvy před nástupem na zájezd nebo nástupu na pobyt je stanovena na osobu včetně dětí.
7. Skutečně vynaloženými náklady se rozumí provozní náklady Pořadatele a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.
8. Úhradou odstupného není dotčeno právo na náhradu škody.
9. Nenastoupí-li zákazník na zájezd/pobyt 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. III odst. 2 písm. g) a h) Podmínek, hradí 100 % sjednané ceny.
10. Pořadatel 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.
11. V případě odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka platí pro výpočet odstupného den, kdy nastaly účinky odstoupení. V případě odstoupení od smlouvy ze strany Pořadatele, je rozhodným dnem pro výpočet odstupného, den zrušení zájezdu v rezervačním systému Pořadatele.

Článek VII – PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ (REKLAMACE)

1. Pořadatel odpovídá za řádné poskytnutí služeb zahrnutých do zájezdu/pobytu a v případě zájezdu má Pořadatel povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v případě nesnází. Pořadatel zájezdu odpovídá za veškeré závazky ze smlouvy o zájezdu/pobytu a to bez ohledu zda služby zajišťuje cestovní kancelář nebo jiný subjekt. Cestovní kancelář se odpovědnosti zproští jen v případě, že a) škoda byla způsobena zákazníkem, b) byla způsobena neodvratitelnou událostí, které nebylo možno zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze spravedlivě po Pořadateli zájezdu požadovat.
2. Uplatnění práva zákazníka zodpovědnosti za vady služeb poskytovaných Pořadatelem dle Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o zajištění pobytu musí být učiněno vážně, určitě a srozumitelně.
3. Zájezd/pobyt má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutá do zájezdu/pobytu poskytována v souladu se Smlouvou o zájezdu nebo Smlouvou o zajištění pobytu.
4. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve Smlouvě o zájezdu nebo Smlouvě o zajištění pobytu s Pořadatelem, vzniká zákazníkovi právo z vadného plnění smlouvy (reklamací). Způsob uplatnění reklamace, postup vyřizování reklamace, jakož i rozhodnutí o reklamaci

blíže upravuje Reklamační řád Cestovní kanceláře Maxsun Holidays s.r.l., který je zákazníkům k dispozici na www.maxsun.cz/dokumenty/.

5. Práva z odpovědnosti za vady služeb, jež byly sjednány ve Smlouvě o zájezdu nebo Smlouvě o zajištění pobytu, má zákazník právo uplatnit včas bez zbytečného odkladu poté, co se o výskytu takové vady dozví, nejlépe písemně přímo u delegáta v místě poskytování dané služby nebo u Pořadatele zájezdu nebo přímo v Cestovní kanceláři Maxsun Holidays s.r.l., aby mohla být sjednána okamžitá náprava, nejdéle však do jednoho měsíce od skončení zájezdu/pobytu.

6. K opožděné reklamaci nebo nezdůvodněné reklamaci nebude Pořadatel zájezdu/pobytu přihlížet. 7. V případě, že vůbec nedošlo k realizaci zájezdu/pobytu, běží jednoměsíční lhůta ode dne, kdy zájezd nebo poskytování služeb mělo být ukončeno.

8. Uplatnění reklamace může zákazník provést v jakékoliv formě s uvedením data, předmětu reklamace a požadovaného způsobu vyřízení reklamace. Průvodce zájezdu nebo jiný Pořadatelem pověřený zástupce je povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamace.

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

10. 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 činí dva roky od dne doručení uplatnění práva zákazníka Cestovní kanceláři Maxsun Holidays s.r.l. nebo její smluvně sjednanému zprostředkovateli služeb.

11. Vyskytnou-li se po odjezdu zájezdu podstatné vady zájezdu, nabídne Pořadatel bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve Smlouvě o zájezdu, aby zájezd mohl pokračovat. To platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než je stanoveno Smlouvou o zájezdu, poskytne Pořadatel přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve Smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.

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

13. Předmětem reklamace nemůže být: a) skutečnost, že snímek v katalogu neodpovídá realitě. Snímky v katalogu jsou ilustrační (v katalogu nejsou zobrazeny všechny varianty pokojů, v případě ubytování ve více objektech – nejsou zobrazeny všechny objekty), b) nevyužití služeb zákazníkem z důvodů na straně zákazníka

14. Po dobu pobytu v odletových nebo příletových halách, v letadle, v autobuse, na lodi přebírá odpovědnost přepravní společnost a zákazník je povinen se řídit jejími pokyny. První a poslední den zájezdu je určen na dopravu. Plánované časy se mohou změnit. Cestovní kancelář není provozovatelem dopravy a neurčuje časy odletů a příletů.

15. Odpovědnost cestovní kanceláře a) Pořadatel zájezdu neodpovídá za kvalitu a cenu služeb, které si klient v místě pobytu sám sjednal s jiným poskytovatelem služeb. b) Pořadatel zájezdu neodpovídá za škodu, která byla klientu způsobena třetí osobou, a která nesouvisí s poskytováním služeb zájezdu. c) Pořadatel zájezdu neodpovídá za rozmístění v dopravním prostředku nebo za přidělení konkrétního pokoje d) Pořadatel zájezdu neodpovídá za škody způsobené na zavazadlech během přepravy.

ČÁST B - ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PRODEJE SPOJENÝCH CESTOVNÍCH SLUŽEB

1. Tyto Podmínky se přiměřeně použijí, pokud není stanoveno jinak i na zprostředkování spojených cestovních služeb.

2. V případě zprostředkování spojené cestovní služby vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a Pořadatelem uzavřením Smlouvy o zprostředkování spojených cestovních služeb, tj. smlouvy vedoucí k zakoupení alespoň dvou různých typů služeb cestovního ruchu pro účely téže cesty nebo pobytu, které

nejsou zájezdem a na jejichž poskytnutí jsou zákazníkem uzavřeny samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli služeb, jestliže zákazník a) při jedné návštěvě nebo kontaktu s prodejním místem Pořadatele (při fyzické přítomnosti smluvních stran nebo online) si prostřednictvím prodejního místa Pořadatele provede samostatný výběr a samostatnou platbu každé jednotlivé služby cestovního ruchu, nebo b) prostřednictvím Pořadatele uzavře smlouvu o poskytnutí služby cestovního ruchu a do 24 hodin po obdržení potvrzení o zakoupení první služby, uzavře na základě cílené činnosti Pořadatele a prostřednictvím Pořadatele smlouvu o poskytnutí alespoň jedné další služby cestovního ruchu od jiného poskytovatele služeb.

3. V těchto případech se na zákazníka nebudou vztahovat práva přiznaná zákazníkům, kteří sjednali zájezd dle platných předpisů Evropské unie a ZCR. Pořadatel proto neponese odpovědnost za řádné poskytnutí jednotlivých služeb, tj. za vady zprostředkovaných služeb ani za vzniklé škody. Pořadatel proto není povinen přijímat a vyřizovat reklamace vad zprostředkovaných služeb zahrnutých ve SCS a v případě problémů se zákazník musí obrátit na příslušného poskytovatele služby. Práva a povinnosti zákazníka z jednotlivých zprostředkovaných smluv upravují smlouvy s jednotlivými poskytovateli a jejich obchodní podmínky.

4. Pro případ zprostředkování spojené cestovní služby má Pořadatel, jak vyžaduje právo Evropské unie zajištění ochrany za účelem vrácení ceny, kterou zákazník zaplatil přímo Pořadateli za služby, které nebyly poskytnuty z důvodu jeho úpadku. Tímto však nevyplývá právo na vrácení ceny za službu poskytovanou jiným poskytovatelem v případě jeho úpadku. Pořadatel nemá zajištění ochrany za účelem vrácení ceny, kterou zákazník zaplatil za služby, které nebyly poskytnuty z důvodu jeho úpadku, pokud byla platba zákazníkem poukázána přímo na účet poskytovatele služby a Pořadatel je nepřijal. 5. Před uzavřením Smlouvy o zprostředkování spojených cestovních služeb Pořadatel (i) zákazníka informuje o podmínkách, obsahu, rozsahu a ceně služeb cestovního ruchu zahrnutých v SCS, (ii) informuje zákazníka, resp. předá zákazníkovi informace na příslušném formuláři k SCS dle vyhlášky č.122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy a zájezdů a spojených cestovních služeb a (iii) na vyžádání předá zákazníkovi i doklad o pojištění záruky pro případ jeho úpadku.

6. Není-li dohodnuto jinak, je Smlouva o zprostředkování SCS sjednána bezúplatně a platby, které Pořadatel od zákazníka obdrží, jsou platbami přijatými ve prospěch poskytovatelů jednotlivých služeb.

ČÁST C - ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PRODEJE JINÝCH SLUŽEB

1. Tyto podmínky se přiměřeně použijí, pokud není stanoveno jinak, i na zprostředkování prodeje jiných služeb cestovního ruchu.

2. V případě zprostředkování jiných služeb CR vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a Pořadatelem uzavřením Smlouvy o zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu, tj. smlouvy vedoucí ke sjednání smlouvy o nákupu jednotlivých služeb CR zákazníkem přímo s poskytovatelem takové služby nebo prostřednictvím dalších zprostředkovatelů takových služeb cestovního ruchu, které nejsou zájezdem ani SCS.

3. V těchto případech se na zákazníka nebudou vztahovat práva přiznaná zákazníkům, kteří sjednali zájezd nebo smlouvu o zprostředkování SCS dle platných předpisů Evropské unie a ZCR. Pořadatel proto neponese odpovědnost za řádné poskytnutí jednotlivých služeb, tj. za vady zprostředkovaných služeb ani za vzniklé škody. Pořadatel proto není povinen přijímat a vyřizovat reklamace vad takto zprostředkovaných služeb a v případě problémů se zákazník musí obrátit na příslušného poskytovatele služby. Práva a povinnosti zákazníka z jednotlivých zprostředkovaných smluv upravují smlouvy s jednotlivými poskytovateli a jejich obchodní podmínky.

ČÁST D – OSTATNÍ, SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Článek I – OCHRANA ZÁKAZNÍKA PRO PŘÍPAD ÚPADKU A POJIŠTĚNÍ

1. Pořadatel zájezdů, má sjednáno pojištění záruky pro případ úpadku dle ZCR, na základě kterého vzniká zákazníkovi, s nímž Pořadatel uzavřel smlouvu o zájezdu, právo na plnění v případě pojistné události, kdy budou zákazníkovi vráceny skutečněné platby za služby, které nebyly poskytnuty z důvodu úpadku a kdy bude zákazníkovi zajištěna repatriace, pokud je součástí zájezdu doprava.
2. Pořadatel, jako zprostředkující spojené cestovní služby, má sjednáno pojištění záruky pro případ úpadku dle ZCR, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případě pojistné události, kdy budou zákazníkovi vráceny veškeré platby, které od zákazníka Pořadatel obdržel, a služby nebyly poskytnuty z důvodu jeho úpadku.
3. Součástí zájezdů/pobytů, spojených cestovních služeb a jiných služeb cestovního ruchu Pořadatele není pojištění zákazníka pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy.
4. Zákazník má možnost uzavřít pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy, prostřednictvím Pořadatele. Pořadatel na vyžádání zákazníka takovéto pojištění při uzavírání smlouvy zprostředkuje.

Článek II – ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ (ZÁKONNÉ ZPRACOVÁNÍ)

1. Zákazník bere na vědomí, že Pořadatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje svých zákazníků v odpovídajícím rozsahu, jejichž zpracování je nezbytné pro účely splnění smlouvy uzavřené s Pořadatelem v souladu se smlouvou a za účelem plnění zákonných povinností Pořadatele z takového smluvního vztahu vyplývajících.
2. K uvedenému účelu Pořadatel zpracovává osobní údaje, které jsou uvedeny ve smlouvě v rozsahu zejména: (i) identifikačních údajů, tj. zpravidla titul, jméno, příjmení, datum narození, adresa bydliště (ulice a číslo, obec, PSČ, země pobytu), číslo cestovního dokladu, datum jeho vydání a platnost, kód vydávající země, státní občanství, pohlaví, podpis (v případě podnikatele fyzické osoby i obchodní firmu, IČO, sídlo); (ii) kontaktních údajů, tj. zpravidla kontaktní adresa (ulice a číslo, obec, PSČ, země pobytu), e-mail, telefonní číslo; (iii) fakturačních údajů, tj. zpravidla bankovní spojení, údaje o platbách.
3. Zpracovávání osobních údajů je prováděno jak manuálně, tak automatizovaně v elektronické formě v informačních systémech Pořadatele, jako jsou IT aplikace, software apod. Osobní údaje jsou zpracovávány vybranými zaměstnanci Pořadatele a smluvně pověřenými zpracovateli.
4. Pro účely zpracovávání má k osobním údajům zákazníka přístup Pořadatel jako správce, jeho zaměstnanci a dále také Pořadatelem smluvně pověřenými zpracovateli, a to především poskytovatelé IT služeb, obchodní zástupci/zprostředkovatelé Pořadatele, kteří se zákazníkem uzavírají smlouvy jménem a na účet Pořadatele, smluvní dodavatelé služeb, kteří zprostředkovávají zajištění služeb u přímých poskytovatelů služeb cestovního ruchu (ubytovacích, stravovacích, dopravních apod.).
5. Osobní údaje zákazníka zpracovávány Pořadatelem pro účely splnění smlouvy, a to zpravidla v rozsahu titul, jméno, příjmení, pohlaví, věk či datum narození, číslo cestovního dokladu, datum jeho vydání a platnosti, kód vydávající země, státní občanství, telefonní kontakt, jsou vedle smluvně pověřených zpracovatelů poskytovány v nezbytném rozsahu také přímým dodavatelům jednotlivých služeb, zejména ubytovacím zařízením, dopravcům, delegátům, průvodcům, animátorům apod. Pokud jsou služby poskytovány dodavateli mimo země Evropského hospodářského prostoru, budou nezbytné osobní údaje předány i do třetí země. Na žádost zákazníka poskytne Pořadatel 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.
6. Zákazník bere na vědomí, že Pořadatel je oprávněn uchovávat, zpracovávat a předávat osobní údaje uvedené ve smlouvě i po ukončení smlouvy za účelem plnění právních povinností, a to v rozsahu a za podmínek pro účely stanovené příslušnými obecně závaznými platnými právními předpisy.
7. Zákazník bere na vědomí, že Pořadatel je oprávněn uchovávat a zpracovávat osobní údaje i po ukončení smlouvy nezbytné pro účely oprávněných zájmů Pořadatele. Osobní údaje v rozsahu titul, jméno a příjmení, bydliště, kontaktní adresa, email a telefonní číslo tak Pořadatel zpracovává za účelem přímého marketingu, zejména pro zasílání obchodních sdělení formou e-mailových zpráv, zpráv zasílaných na mobilní zařízení prostřednictvím telefonního čísla (SMS, MMS) a v neposlední řadě písemnou formou prostřednictvím poštovních služeb nebo formou telefonického volání. Zákazník má právo kdykoliv vznést námitku proti

zasílání takových obchodních sdělení a to na korespondenční adrese Pořadatele nebo e-mailem na adrese info@maxsunholidays.eu nebo při zaslání každého jednotlivého obchodního sdělení s využitím elektronického kontaktu způsobem uvedeným v takovém sdělení, nebo oznámením nesouhlasu se zasíláním zpráv na mobilní zařízení prostřednictvím telefonního čísla na telefonní číslo, ze kterého bylo sdělení zasláno. V takovém případě Pořadatel nebude dále obchodní sdělení zasílat, ani jinak zpracovávat osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

8. Osobní údaje svých zákazníků Pořadatel jako správce zpracovává podobu trvání uzavřené smlouvy k zajištění jejího splnění. Po ukončení smluvního vztahu zejména pro vypořádání veškerých závazků plynoucích a souvisejících s uzavřenou smlouvou Pořadatel uchovává osobní údaje zákazníků po dobu nezbytně nutnou k plnění právních povinností správce a k zajištění oprávněných zájmů správce. Doba uchovávání osobních údajů zákazníků Pořadatele je dána obecně závaznými právními předpisy upravující zejména reklamační lhůty, promlčecí lhůty k uplatnění nároků smluvních stran, lhůty pro archivaci dokumentů apod.

9. Ustanovení o zpracovávání osobních údajů zákazníků dle ustanovení tohoto článku Podmínek se přiměřeně uplatní i na fyzické osoby, v jejichž prospěch zákazník smlouvu s Pořadatelem uzavřel. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob podle § 1767 OZ, uzavřením smlouvy potvrzuje, že je oprávněn k poskytnutí osobních údajů těchto třetích osob, a to na základě smluvního či jiného zastoupení.

10. Při zpracovávání osobních údajů může subjekt nositel osobních údajů uplatnit následující práva: a) Právo na informace o zpracování osobních údajů Informace o zpracovávání osobních údajů poskytuje Pořadatel svým zákazníkům v těchto Podmínkách. b) Právo na přístup k osobním údajům Zákazník má právo na potvrzení, zda jeho osobní údaje jsou či nejsou zpracovávány a pokud ano, má právo na poskytnutí informace obsahující: (i) účel zpracování; (ii) kategorie dotčených osobních údajů, které jsou zpracovávány, (iii) příjemce nebo kategorie příjemců, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovanou dobu, po kterou budou osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existenci 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, zda dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování; (viii) informace a záruky v případě předávání osobních údajů do třetích zemí. Zákazník má právo na poskytnutí kopií zpracovávaných osobních údajů. c) Právo na opravu osobních údajů, pokud zákazník popírá jejich správnost. d) Právo na výmaz (právo být zapomenut) V některých zákonem stanovených případech je Pořadatel povinen osobní údaje zákazníka na jeho pokyn vymazat. Každá takováto žádost však podléhá individuálnímu vyhodnocení, neboť Pořadatel má právní povinnost či oprávněný zájem si osobní údaje ponechat. e) Právo na omezení zpracování Zákazník má právo, aby Pořadatel omezil zpracovávání 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) Pořadatel 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 Pořadatele převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. f) Právo na přenositelnost údajů Zákazník má právo získat své osobní údaje, které Pořadatel 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 si zákazník bude přát a budeli to technicky možné, předá osobní údaje zákazníka jinému správci Pořadatel. g) Právo podat podnět či stížnost na Úřad pro ochranu osobních údajů Zákazník má právo se kdykoliv obrátit s podnětem či stížností ve věci zpracování osobních údajů na dozorový orgán, a to na Úřad na ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, tel. č.: 234 665 111, internetová adresa <https://www.uoou.cz>.

11. Podpisem smlouvy o zájezdu klient vyslovuje souhlas, aby cestovní kancelář použila fotografie, na kterých může být klient při pobytu na zájezdu zobrazen. Pořadatel zájezdu může takové foto využít výlučně

pro potřeby aktualizace katalogu zájezdu v tištěné nebo elektronické podobě. Použití fotografie nesmí být v rozporu s oprávněnými a chráněnými zájmy klienta.

Článek III – ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze smlouvy uzavřené s Pořadatelem 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, Pořadatel informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s Pořadatelem prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 12000, internetová adresa <http://www.coi.cz>.
3. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem jejich zveřejnění v katalogu a na webových stránkách cestovní kanceláře a vztahují se na zájezdy, u nichž smlouva o zájezdu je uzavřena v den jejich zveřejnění nebo po tomto dni.