

Smluvní podmínky (dále jen „VSP“ ATIS a.s. - dále jen „ATIS“) informují a upravují vzájemné smluvní vztahy mezi ATIS a fyzickými, popř. právnickými osobami, jako uživateli služeb ATIS v souladu s příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů České republiky jako jsou Občanský zákoník 89/2012 Sb. a Zákon č. 159 /1999 Sb. aj. ATIS si vyhrazuje právo uvést v prodejních materiálech (katalog, nabídkový list, apod.) odlišné podmínky, které mají přednost před těmito podmínkami. Smluvní vztah je uzavírán v českém jazyce.

I. Úvodní ustanovení

ATIS a.s., IČO 25351117, DIČ CZ25351117, zapsána v obchodním rejstříku KS Ostrava, odd. B, vložka 1252, je společnost, jejíž hlavní náplní je koncesovaná činnost CK (tour-operátorská činnost, zajišťování hmotných kulturních a sociálních potřeb zákazníků v oblasti cestovního ruchu a informatiky. Předmětem zajišťování jsou ubytovací, stravovací, průvodcovské, tlumočnické a přepravní služby, dále služby spojené s programovou náplní pobytů aj.), reklamní a propagační činnost, zprostředkování a obchodní činnost v oblasti služeb.

II. Uživateli služeb

ATIS poskytuje své služby všem zájemcům bez omezení, jen osoby mladší 15 let mohou užívat služeb pouze v doprovodu osoby starší 18 let a osoby v rozmezí 15 - 18 let se souhlasem svého zákonného zástupce.

III. Druhy služeb

ATIS poskytuje v zásadě dva druhy služeb:

1. Služba cestovního ruchu (SCR) - s pevně stanoveným rozsahem nebo služba realizovaná na objednávku podle požadavků zákazníka, vč. definovaných doplňků služby.
2. Zájezd - s pevně stanovenou kombinací služeb SCR a jejich rozsahu nebo služby realizované na objednávku podle požadavků zákazníka (tzv. forfaitové), vč. definovaných doplňků služeb.

IV. Vymezení poskytovaných služeb

Účastníky smluvního vztahu je na straně jedné ATIS buď přímo, nebo prostřednictvím „Autorizovaných prodejců pobytů ATIS“, se kterými má uzavřenou smlouvu o obchodním zastoupení. Na straně druhé pak zákazník. Smluvní vztah mezi zákazníkem a ATIS, jehož obsahem je katalogová a případně jiná dodatečná nabídka, vznikne sepsáním Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o službě cestovního ruchu následovně:

1. Smlouva o Službě cestovního ruchu (SoSCR)

- a) SoSCR vzniká ze zákona č. 159/1999 Sb.. Službou cestovního ruchu se dle paragrafu 1 a) rozumí ubytování (které není součástí dopravy), doprava zákazníka, nájem dopravního prostředku a jiná služba cest. ruchu, která není doplňkem výše uvedených služeb.
- b) ATIS poskytuje zákazníkovi službu na základě platné a účinné SoSCR, jejíž součástí je: (i) Informace ke Službě cestovního ruchu (formulář), (ii) tyto Smluvní podmínky (VSP) a (iii) popis služby v nabídce ATIS nebo jiném nabídkovém materiálu včetně jejich on-line verzi (dále jen „Smluvní rámec“ nebo „SoSCR“). Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. ATIS si vyhrazuje právo měnit před uzavřením SoSCR podrobné vymezení služby.
- c) Není-li SoSCR uzavřena v tištěné podobě, vydá ATIS zákazníkovi po uzavření smlouvy potvrzení o službě v textové podobě (např. v pdf) zasláním na email uvedený ve SoSCR.

2. Smlouva o zájezdu (SoZ)

- a) SoZ vzniká ze zákona č. 159/1999 Sb.. Zájezdem se rozumí soubor alespoň dvou různých typů služeb cest. ruchu pro účely téže cesty nebo pobytu (např. ubytování + doprava) a zároveň přesahující 24 hodin; nebo jsou inzerovány či prodávány s označením „zájezd“. Soubor těchto služeb je nabízen pouze jedním podnikatelem (ATIS), popřípadě je sestaven na žádost zákazníka ještě před uzavřením SoZ.
- b) ATIS poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné SoZ, jejíž součástí je: (i) Informace k zájezdu (formulář), (ii) tyto smluvní podmínky, (iii) popis zájezdu v nabídce ATIS nebo jiném nabídkovém materiálu včetně jejich on-line verzi) a (iv) Doklad o pojištění proti úpadku ATIS (dále jen „Smluvní rámec“ nebo „SoZ“). Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. Text formulářové SoZ má přednost před VSP i popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu. ATIS si vyhrazuje právo měnit před uzavřením SoZ podrobné vymezení zájezdu.
- c) SoZ mohou tvořit také samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli služeb cest. ruchu. V takovém případě jsou tyto smlouvy a s nimi související popisy v nabídkových materiálech součástí Smluvního rámce se všemi s tím spojenými důsledky. Vše, co platí pro formulářovou SoZ, se použije přiměřeně na jednotlivé smlouvy.
- d) Není-li SoZ uzavřena v tištěné podobě, vydá ATIS zákazníkovi po uzavření smlouvy potvrzení o zájezdu v textové podobě (např. v pdf) zasláním na email uvedený ve SoZ.

Dokladem pro nástup zákazníka na Zájezd/Službu cestovního ruchu je Voucher, který zákazník obdrží po zaplacení plné smluvní ceny, včetně dalších doplňujících dokladů a informací v souladu s uvedeným zákonem č. 159/1999 Sb., a to nejpozději sedm dnů před zahájením Zájezdu/Služby cestovního ruchu. Za smluvní závazky dalších osob (spolu účastníků pobytu) uvedených ve Smlouvě odpovídá zákazník, který Smlouvu uzavřel. Pokud pobyt pro cizince objednává tuzemec, je povinen tuto skutečnost uvést.

V. Smluvní vztah

1. Smlouva je uzavřena závazným potvrzením SoZ/SoSCR ať už vlastnoručním podpisem, nebo zakliknutím příslušného pole „Závazně potvrzuji smlouvu – zavazuji

se k platbě“ v on-line rezervačním systému, nebo jiným výslovným souhlasem (email, telefon). Potvrzení smlouvy provede ATIS vystavením dokladu "POTVRZENÍ O ZAKNIHOVÁNÍ – VÝZVA K ZAPLACENÍ ZÁLOHY". Potvrzením SoZ/SoSCR vzniká smluvní vztah, který je podmíněn úhradou definované zálohy v termínu splatnosti. SoZ/SoSCR je účinná zaplacením celé částky ve lhůtě stanovené na dokladu o zaknihování. Tzn., že do plné úhrady (100%) ceny SoZ/SoSCR na účet ATIS, ATIS neručí za objednané služby.

2. Není-li záloha na doposud objednané služby (včetně příp. doplatku u „dělené“ zálohové platby) uhrazena v termínech splatnosti (rozhodující je datum připsání platby na účet ATIS) vystaveného dokladu, odstupuje ATIS a.s. od SoZ/SoSCR. Služby budou automaticky bez oznámení a náhrady stornovány (s příp. naúčtováním příslušných stornopoplatků). V případě úhrady ceny na objednané služby v plné výši obdrží zákazník Voucher („Ubytovací poukaz“), kterým se prokáže při nástupu na pobyt.
3. Úhradu SoZ/SoSCR provádí zákazník do 14 dnů na objednané služby ve výši 100 % ceny. Dělená platba - v případě žádosti klienta (na objednávce) je možno platbu zálohy rozložit na 50 % a 50 %. První polovina je splatná do 14 dnů od uzavření SoZ/SoSCR, doplatek je zákazník povinen uhradit nejpozději do 35 dnů před nástupem na pobyt (není-li s ATISem písemně dohodnuto jinak). V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší, než 35 dnů před zahájením Zájezdu/Služby cestovního ruchu, je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny dle SoZ/SoSCR při objednání.
4. Bezhotovostní platbu doporučujeme realizovat minimálně 3 dny před splatností. Jedině tak může ATIS včas doručit zákazníkovi všechny potřebné doklady a informace.
5. V případě, že ATIS nemůže poskytnout během realizace všechny služby, které byly zákazníkem smluvně objednány a zálohově zaplacený, upraví přiměřeně cenu služeb při vyúčtování zálohy, případně po dohodě se zákazníkem nabídne náhradní služby. ATIS rovněž provede vyúčtování zálohy, dojde-li k cenovým změnám a ke změnám z vůle zákazníka (např. rozšíření původně objednaných služeb aj.).
6. U tzv. Forfaitových služeb (sestavených na objednávku) vybírá ATIS při převzetí předběžné písemné objednávky (s přesným rozsahem požadovaných služeb) manipulační poplatek ve výši 500,- Kč. V odpovědi na tuto předběžnou objednávku uvede ATIS v nabídce případně nutné úpravy požadovaných služeb a sdělí předběžnou cenu. Vyhovuje-li zákazníkovi vypracovaná nabídka, vyplše závaznou objednávkou.

VI. Ceny služeb a jejich úhrada

1. Ceny služeb poskytovaných ATIS jsou cenami sjednanými dohodou mezi ATIS a zákazníkem v souladu se Zákonem č. 526/1990 Sb. v platném znění. Zákazník bere na vědomí, že při neúplném obsazení objednaného pokoje mu bude naúčtován příplatek za neobsazená lůžka (není-li uvedeno jinak). Není-li pobyt objednáván u „autorizovaného prodejce pobytů ATIS“, účtuje ATIS k ceně pobytu tzv. manipulační poplatek 100 Kč za jednu objednávku.
2. Cena zahrnuje služby, které jsou u Zájezdu/Služby cestovního ruchu výslovně uvedeny v katalogu, příp. v jiné nabídce (leták, web apod.). K těmto službám mohou být ještě poskytnuty další služby uvedeny v části textu „Bonusy zdarma“ nebo „Dále pro Vás: Zdarma...“. V případě, že zákazník služby „zdarma“ nevyčerpá, nemůže je nárokovat ve formě dodatečné slevy.
3. Ceny jsou uváděny v české měně (CZK) a včetně DPH.
4. V případě platby poukázkami či dárkovými poukazy, které poskytuje zaměstnavatel na příspěvek na dovolenou, lze uplatnit jen omezené množství těchto poukázek a to do výše 50% ze základní ceny pobytu. Poukázky lze uplatnit pouze u ATIS a.s. Poukázky lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směnit za peníze, a to ani v případě zákazníkova odstoupení od SoZ/SoSCR nebo zrušení ze strany CK. Akceptované benefiční poukazy naleznete na <https://www.atis.cz/informace/benefitni-poukazy/>.

VII. Práva a povinnosti zákazníka

1. Zákazník má právo zejména:
 - Využívat veškerých jeho objednaných a zaplacených služeb.
 - Neprodleně reklamovat pobyt v souladu s „Reklamačním řízením“ ATIS, pokud služby, které zákazník využívá, neodpovídají svou kvalitou či rozsahem službám uvedeným na smlouvě.
 - Kdykoliv před realizací služeb odstoupit od smlouvy při úplném dodržení těchto „podmínek“, viz. oddíl IX. „Stornovací podmínky“.
 - Být přesně a včas informován o kvalitě, rozsahu, ceně, termínu objednaných služeb a jiných důležitých informací.
2. Zákazník je povinen:
 - Uvést úplné a pravdivé informace ve SoZ/SoSCR.
 - Uhradit v požadovaném termínu výši zálohy na všechny doposud objednané služby a to i v případě, že uzavírá SoZ/SoSCR za, či ve prospěch třetích osob.
 - Dodržovat platné provozní předpisy zařízení a subjektů, jejichž služby využívá. V případě porušení těchto předpisů tak závažným způsobem, že mu jsou další služby odepřeny, nemá nárok na vrácení zaplacené zálohy ani jakékoliv další finanční náhrady.
 - Poskytnout svoji součinnost s uvedením státní příslušnosti u všech cestujících ve formuláři smlouvy.
 - Seznámit se i ostatní cestující s těmito smluvními podmínkami a že s nimi souhlasí. V případě, že uzavírá SoZ/SoSCR za, či ve prospěch třetích osob, je povinen předat potřebné informace a dokumenty těmto osobám.
 - Dodržovat právní předpisy navštíveného státu.
 - Zákazník je povinen si počínat za všech okolností tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů. V souladu s uvedeným pravidlem by zákazník např. Neměl odstoupit na pobyt, jeví-li známky nakažlivé nemoci. Na základě uvedeného ATIS neodpovídá za škodu způsobenou zákazníkem.
 - Být dostupný na telefonním a emailovém kontaktu uvedeném ve smlouvě.

- Aktivně se informovat o změnách pasových, vízových a zdravotních požadavků země určení a země tranzitu za účelem vstupu a pobytu, které se mohou měnit.

VIII. Povinnosti a práva ATIS k zákazníkovi

- Právy a povinnosti zákazníka jsou určena odpovídající práva a povinnosti ATIS.
- Služby, které nebyly zákazníkem objednány, může ATIS dodatečně zajistit pouze v rámci svých možností po předchozí dohodě se zákazníkem a za předpokladu zálohové úhrady těchto služeb.
- ATIS, zejména v případech, které nemůže sama ovlivnit (vyšší moc, ekonomické výkyvy, změna kurzu CZK, změny daňových sazeb, změny majitelů zařízení poskytujících služby, změny dodavatelů, překnihování hotelu, živelné pohromy, nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí apod., epidemická situace aj.) a v případech, které jinak brání poskytovat služby podle předem stanovených podmínek, je u těchto služeb oprávněna:
 - změnit termín pobytu;
 - změnit program, způsob a trasu přepravy, způsob poskytnutí služeb aj.;
 - změnit místo pobytu;
 - nabídnout přenosný dárkový poukaz při zrušení pobytu ve výši uhrazené zálohy. Poukaz může zákazník použít pro výběr jiného pobytu z nabídky pobytů ATIS;
 - zrušit smlouvu.

Výše uvedená oprávnění se vztahují rovněž na skutečnost, kdy nedošlo (od 2 do 20 dnů) před nástupem pobytu k naplnění min. počtu klientů (uvedeno na SoZ/SoSCR) nebo v případě, kdy je realizace pobytu pro ATIS ekonomicky neúnosná z důvodu výrazného překročení plánovaných nákladů. V případě výše uvedených změn musí ATIS klienta neprodleně informovat. Pokud zákazník se změnami a) až d) nesouhlasí, má právo nejpozději do 5 kalendářních dnů od vyrozumění o změnách písemně od smlouvy odstoupit. Rozhodující je datum doručení odstoupení od smlouvy. V opačném případě se má za to, že se změnou souhlasí.

Za podstatné změny se nepovažují (zde jsou další nároky zákazníka vůči ATIS vyloučeny):

- Změna objektu ubytování ve stejné oblasti a ve stejné nebo vyšší kvalitě.
- Pokud zákazník již objednané služby zálohově uhradil a došlo k jejich zrušení ve smyslu bodu 3), je ATIS povinná vrátit tuto částku nejpozději do 14 dnů po vrácení všech dokladů, opravňující zákazníka využívat dříve objednané a potvrzené služby (vydaný Voucher) nebo po dohodě se zákazníkem vystavit dárkový poukaz. Bez vrácení těchto dokladů nelze provést vrácení peněz. Na žádné další náhrady nemá zákazník nárok.
- ATIS nenese odpovědnost za škody vyplývající pro zákazníka ze změn, ke kterým došlo zaviněním, tzv. „vyšší mocí“. Případnou výši škody lze omezit podle mezinárodních úmluv, na které se ATIS tímto odkazuje.
- Pomoc v nesnázích - ATIS poskytne pomoc i v případě „vyšší mocí“ a i v případě, že si nesnáze zavinil zákazník sám (tato pomoc není bezplatná).

IX. Stornovací podmínky

- Zákazník má právo od SoZ/SoSCR odstoupit, i bez udání důvodu, nejpozději však do 35 kalendářních dnů před objednaným termínem, e-mailem na dispecink@atis.cz nebo písemně na adresu ATIS a.s., Fügnerova 7, 792 01 Bruntál. Zrušení nastává okamžikem doručení tohoto dokladu. Storno, které bude doručeno na ATIS v pracovní dny (Po - Pá) po konci pracovní doby, bude posuzováno jako by bylo doručeno následující pracovní den. Jednorázový manipulační storno poplatek činí 200 Kč v případě, že objednané služby ještě nebyly zálohově uhrazeny. Byla-li již záloha uhrazena (byť jen její první část), činí storno poplatek 15 % z celkové ceny objednaných služeb. Storno poplatky hradí zákazník a jsou splatné ihned. Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena včetně objednaných fakultativních služeb.
- Výjimku tvoří fakultativní služby, jako je např. Asistenční karta UAMK, v případě zakoupení této samostatné služby. Odstoupení od SoZ/SoSCR se na tyto služby nevztahuje a storno je v plné výši ceny služby. Důvodem je aktivování služby již po 100% platbě.
- Při odstoupení od smlouvy po uvedené lhůtě je zákazník povinen zaplatit následující stornopoplatky (není-li u jednotlivých pobytů uvedeno jinak). Při úplném, nebo částečném stornu objednaných služeb bude objednateli vyúčtován storno poplatek ve výši:
 - 30 % z celkové ceny těchto služeb, pokud dojde ke zrušení objednaných služeb v době od 35 do 22 kalendářních dnů před jejich počátkem
 - 60 % z celkové ceny těchto služeb, pokud dojde ke zrušení objednaných služeb v době od 21 do 8 kalendářních dnů před jejich počátkem
 - 90 % z celkové ceny těchto služeb, pokud dojde ke zrušení objednaných služeb v době od 7 do 4 kalendářních dnů před jejich počátkem
 - 100 % z celkové ceny těchto služeb, pokud dojde ke zrušení objednaných služeb v době kratší než 72 hodin před jejich počátkem a pokud zákazník objednaných služeb nepoužije, ať již zcela nebo jen částečně. Platí i v případě, kdy zákazník na pobyt nenastoupí bez předchozího storna. Časově je definován „počátek poskytnutí služby“ již první hodinou dne, ve kterém se služba poskytuje. Výše uvedené lhůty jsou určeny pro individuální zákazníky. V příp. SoZ/SoSCR pro skupinu (nad 15 osob) se ke stornovacím lhůtám přičítá 10 kalendářních dnů.
- V případě stornované Smlouvy ATIS nejpozději do 14 dnů, po vrácení již vystavených cestovních dokladů, provede vyúčtování a vrácení úhrady služeb s odečtenými storno poplatky. ATIS má právo odečíst stornovací poplatek od složené celé nebo částečné zálohové platby.
- Pokud skutečně účelně vynaložené náklady (tímto se rozumí provozní náklady ATIS a smluvně sjednané náhrady dodavatelům služeb), či škody, ke kterým došlo v souvislosti se zrušením objednávky budou vyšší, než úhrada zálohou, je zákazník povinen uhradit tento rozdíl do 14 kalendářních dnů od provedeního doúčtování.
- Pokud zákazník uzavře smlouvu v době kratší než 35 (resp. 45) kalendářních dnů před počátkem poskytování služeb, platí stejné stornovací podmínky jak je uvedeno v bodě 2) a 4).

- Stornovací poplatek musí být uhrazen i v případě, kdy se zákazník pobytu nezúčastní v důsledku jím udaných nesprávných nebo neúplných údajů na objednávce, nepředložení cestovních dokladů (včetně Voucheru) a nedodržení celních, pasových, devizových, nebo jiných předpisů.
- Při jakékoliv změně zaknihování (původní SoZ/SoSCR), která nemění podstatně sjednaný předmět smlouvy a je provedena do 14 dnů před nástupem na pobyt (změna jména nebo zařazení náhradníka, typ stravování, rozšíření, rozložení splatnosti ap.) činí poplatek 200 Kč, u zahraničního pobytu 300 Kč a je splatný ihned. V případě kratší doby (povolena změna je min. 7 kalendářních dní před nástupem, není-li uvedeno jinak) činí poplatek 300 Kč. Při změně termínu pobytu nebo místa pobytu v době kratší než 35 (resp. 45) kalendářních dní před nástupem je tato změna posuzována jako storno (s příslušnými stornopoplatky) a nová objednávka.
- V případě změny osoby účastníka zájezdu/pobytu musí „Oznámení o změně“ obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou SoZ/SoSCR, a že splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí služby.
- Zákazník souhlasí, že v situaci, kdy CK je připravena Zájezd/Službu cestovního ruchu poskytnout, ale v čerpání zájezdu/služby brání zákazníkovi cestovní omezení přijatá v souvislosti s COVID-19, která zákazník ani CK nezavinili a ani je nemohl ovlivnit, je zákazník v prodlení. CK i zákazník jsou oprávněni v této situaci od SoZ/SoSCR ke dni zahájení zájezdu/služby odstoupit a zákazník je povinen zaplatit CK odstupné ve výši 15 % z celkové ceny zájezdu/služby, nedohodně-li se s CK jinak. Jedná se zejména o povinnou karanténu v destinaci nebo o úplný zákaz cestování do destinace pro státní příslušníky země, jejímž státním příslušníkem je i zákazník.

X. Změna smlouvy

- CK ATIS si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK ATIS povinná zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od SoZ/SoSCR. O nepodstatnou změnu se jedná také v případě změny pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání Zájezdu/Služby cestovního ruchu (např. Testy, očkování, karanténa). Nepodstatná změna nezakládá zákazníkovi právo na poskytnutí slevy nebo odstoupení od smlouvy bez storno poplatků.
- Je-li CK ATIS nucena na základě vnějších okolností změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůžeme-li splnit zvláštní požadavky zákazníka, může zákazník návrh změny přijmout nebo může odstoupit od smlouvy ve lhůtě dle SoZ/SoSCR, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení smlouvy. Lhůta pro odstoupení od smlouvy nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením Zájezdu/Pobytu.
- O návrhu změny smlouvy CK ATIS informuje písemným (email, dopis), jasným a srozumitelným způsobem a bez zbytečného odkladu:
 - dopad navrhovaných změn na cenu Zájezdu/Pobytu;
 - lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od smlouvy;
 - důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy;
 - údaje o případném náhradním Zájezdu/Pobytu a jeho ceně.

Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v určené časové lhůtě 5 dnů od vyrozumění, platí, že se změnou smlouvy souhlasí.

XI. Reklamační řízení

- V případě, že služby obsažené v ceně pobytu nebyly poskytnuty v plném rozsahu nebo kvalitě má účastník právo na reklamaci v souladu se zněním Občanského zákoníku v platném znění a případně také dle Zákona č. 159/1999 Sb. v platném znění. Reklamační řád ATIS se vztahuje na služby poskytované ATIS s výjimkou nároků vzniklých z přepravy na základě tuzemských a zahraničních dopravních cenin.
- Zákazník je povinen uplatnit reklamaci neprodleně a bez zbytečného odkladu, nejlépe na místě samém u poskytovatele služeb nebo v místě prodeje (u zprostředkovatele služeb ATIS nebo u jiného pověřeného zástupce). Rovněž kontaktuje pohotovostní službu ATIS na tel.: +420 721 106 690 (denně od 8:00 do 22:00 hod). Je to šance pro okamžité odstranění vady nebo následné uznání reklamace. S odstupem času nelze garantovat průkaznost i objektivnost posouzení oprávněnosti reklamace. Reklamací uplatňuje zákazník jakoukoliv formou, uvedením údajů: jméno, příjmení, kontakt, předmět reklamace, který dle možnosti i důkazně doloží. Reklamací doporučujeme podat do 1 týdne od ukončení služby. Pro urychlení vyřízení reklamace také doporučujeme předložit Voucher, případně kopii Smlouvy, čímž se usnadní vyřizování reklamace. Pokud zákazník neuplatní práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb bez zbytečného odkladu, nemusí být sleva z ceny přiznána. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky. Předmětem reklamace nemohou být služby, které nebyly u ATIS zálohově zaplacený. Stravu, která není vrácena nelze průkazně a dodatečně reklamovat.
- V případě ústního podání reklamace (např. v místě uzavření SoZ/SoSCR) je povinný pověřený zástupce ATIS sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace s náležitostmi viz. bod č. 2, jehož obsah obě strany stvrdí svým podpisem. V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřeně ustanovení odstavce 2.
- Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace (zejména podat informace, specifikovat požadavky aj.) a umožnit (vyžaduje-li to povaha věci) pověřenému zástupci CK přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohl přesvědčit o oprávněnosti reklamace.
- V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby či výměny zboží. Jinak ATIS poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.
- Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 pracovních dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta lhůta delší.
- Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a případně následek není závislý na vůli, činnosti a postupu ATIS (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na

jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok (není-li dohodnuto jinak) na náhradu ceny takovýchto služeb ani na slevu z ceny pobytu. Náhrada nečerpaných služeb je možná pouze v případech, pokud je poskytovatel služeb bude refundovat.

8. Vadou Zájezdu/Služby nejsou omezení v čerpání služby způsobené běžnými životními riziky, pokud svým obsahem zjevně nenarušují rekreační funkci Zájezdu/Služby, např. omezený přístup ke službě v souvislosti s protiepidemickými omezeními.

XII. Pojištění

1. V cenách služeb zprostředkovaných ATIS je obsaženo (není-li uvedeno jinak) základní cestovní pojištění společnosti UNIQA pojišťovna, a.s., v celém znění dostupné na www.atis.cz/informace/pojisteni/.
Rozsah základního pojištění a max. limity pojistného plnění:
 - Úrazové pojištění - smrt následkem úrazu 150 000,- Kč.
 - Úrazové pojištění - trvalé následky úrazu 300 000,- Kč.
 - Úrazové pojištění - nemocniční odškodné (hospitalizace úraz + nemoc) 300,- Kč (mimo hospitalizaci v ČR a států, kde má pojištěný trvalý nebo přechodný pobyt či je jejich občanem).
 - Přípojištění odpovědnosti za škodu na zdraví a věci třetí osoby 1 000 000,- Kč.
 - Přípojištění zavazadel (limit 5 000,- Kč / jednu věc) 15 000,- Kč.
 - Přípojištění stornovacích poplatků 80 % a 100% (dle pojistné události) do maximální výše 20 000,- Kč.
2. Nově je pojistnou událostí z pojištění stornovacích poplatků také preventivní karanténa pojištěného, v souvislosti s COVID-19 (příp. jinou pandemií), která mu byla nařízena orgánem ochrany veřejného zdraví před nástupem cesty, a která zasahuje do původně plánovaného termínu cesty. Uzavření hranic (případně zákaz cestování nebo vstupu do cílové oblasti) nařízením oprávněného orgánu není předmětem pojištění.
3. Pro zahraniční dovolenou doporučujeme si za zvýhodněnou cenu u CK ATIS přikoupit plné pojištění léčebných výloh a asistenčních služeb (více informací na www.atis.cz/informace/pojisteni/). Zde je uveden rozsah pojištění a pojistné částky. V případě přikoupení pojištění „Pojištění léčebných výloh a asistenčních služeb“ je max. plnění 5 000 000,- Kč.
Součástí pojištění asistenčních služeb jsou:
 - náklady na repatriaci pojištěného do výše max. plnění
 - náklady na repatriaci tělesných ostatků pojištěného do výše max. plnění
 - náklady na vyslání opatrovníka 100 000,- Kč
 - náklady na předčasný návrat z pojištěné cesty 100 000,- Kč
 - náklady na právní pomoc v zahraničí vč. jejího zprostředkování 100 000,- Kč
 - náklady vzniklé ztrátou cestovních dokladů 100 000,- Kč
 - zachraňovací náklady 1 500 000,- Kč
 - zprostředkování finanční pomoci pojištěnému 100 000,- Kč
 - náklady vzniklé zpožděním zavazadel 5 000,- Kč
 - náklady vzniklé zpožděním letu 5 000,- Kč
 - odškodnění v případě zadržení pojištěného při únosu letadla nebo autobusu 100 000 Kč
 - pojistitel uhradí v případě povinného umístění pojištěného do karantény v zahraničí náklady na ubytování až do výše 2 500 Kč na jednu osobu a jeden den, maximálně však 30 000 Kč. Zároveň uhradí náklady na návrat po ukončení nařízené karantény až do výše 20 000 Kč na jednu osobu.
4. U ATIS lze rovněž přikoupit (k základnímu nebo samostatnému pojištění) připojištění nezbytných nákladů vynaložených na veterinární ošetření zvířete v Evropě mimo ČR (pes/kočka) od 3 měsíců do 10 let věku.
5. Smluvní vztah vzniká mezi zákazníkem a pojišťovnou, případně pojistné události řeší zákazník přímo s pojišťovnou. Pojištění se řídí Všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění a Rámcovou pojistnou smlouvou, k nahlédnutí u každého prodejce ATIS nebo na www.atis.cz/informace/pojisteni/. Informace o cestovním pojištění UNIQA obdrží pojištěný také s Voucherem.
6. Pojistná ochrana, s výjimkou pojištění stornovacích poplatků, vzniká okamžikem odjezdu na zájezd nebo pobyt z místa trvalého bydliště pojištěného nebo místa, kde se zdržuje, nejdříve však dnem uvedeným ve Voucheru jako počátek zájezdu/pobytu a končí okamžikem příjezdu ze zájezdu/pobytu do místa trvalého bydliště pojištěného nebo do místa, kde se obvykle zdržuje, nejpozději však dnem uvedeným ve Voucheru jako konec zájezdu/pobytu. Pojistná ochrana pojištění stornovacích poplatků vzniká okamžikem zakoupení zájezdu/pobytu a končí ukončením zájezdu/pobytu, nejpozději však dnem stanoveným ve Voucheru jako ukončení zájezdu/pobytu. Pojištění storno poplatků při nedobrovolné ztrátě zaměstnání pojistná ochrana končí ve 24.00 hodin dne uvedeného ve Voucheru jako počátek zájezdu/pobytu.
7. ATIS je oprávněna na základě smluvního plnění a Vašeho zájmu o pojištění předat pojišťovně UNIQA Vaše (i spolucestujících) osobní údaje (adresní a identifikační) a údaje o zdravotním stavu pro plnění pojištění.
8. Pojištěný tímto potvrzuje, že 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, že se byl v předstihu před vznikem pojištění upozorněn na důsledky spojené s tím, že neexistává pojistníkem, že byl v předstihu před vznikem pojištění informován o způsobech vyřizování stížností, včetně možnosti obrátit se na Českou národní banku, a i mimosoudním řešení sporů.
9. Pojištěný tímto potvrzuje, že se řádně seznámil s podmínkami pojištění, a to zejména s pojistnými částkami a s případnými spoluúčastmi pojištěného, informačním dokumentem o pojištění a pojistnými podmínkami.
10. Pojištěný tímto bere na vědomí a souhlasí s uvedeným cestovním pojištěním pojistitele a potvrzuje, že převzal v listinné nebo v jiné textové podobě (např. z webových stránek CK nebo pojistitele) pojistné podmínky, informační dokument o pojištění a informace o zpracování osobních údajů a souhlasí s nimi.

XIII. Řešení sporů

Veškeré spory mezi účastníky smlouvy nebo v souvislosti s ní budou řešeny smírnou cestou přes Českou Obchodní Inspekci www.coi.cz. Nepodaří-li se vyřešit takový spor smírně, bude k řízení o něm příslušný odpovídající soud České republiky. Místní příslušnost tohoto soudu se přitom bude podle dohody účastníků smlouvy řídit - v souladu s příslušným ustanovením OSŘ - podle sídla CK ATIS.

XIV. Přechodná a závěrečná ustanovení

1. Tyto Smluvní podmínky jsou nedílnou součástí SoZ/SoSCR a jsou platné pro pobyty zakoupené od 1.11.2022. Platnost těchto podmínek může být mezi ATIS a zákazníkem individuálně upravena výlučně písemnou smlouvou.
2. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu o Zájezdu/Službě cestovního ruchu, rozsahu služeb, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku katalogu. Zákazník bere na vědomí rovněž „důležité informace“ uvedené v katalogové nabídce pobytů ATIS.
3. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VSP nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto SP vztahují.
4. Zákazník uzavřením SoZ/SoSCR a těchto Smluvních podmínek rovněž stvrzuje (i jménem spolucestujících):
 - dohodu stran uzavřenou v souladu s ustanovením občanského zákoníku v platném znění o zkrácení promlčecí doby na 2 roky;
 - dohodu stran o omezení výše újmý za narušení dovolené, a to částkou ve výši katalogové ceny Zájezdu/Služby cestovního ruchu;
 - zákazník stvrzuje, že mu před uzavřením SoZ/SoSCR byly CK ATIS zaslány (předány) všechny dokumenty uvedené v bodě IV. Vymezení poskytovaných služeb odstavce 1. SoSCR nebo 2. SoZ, včetně kontaktu na zástupce ATIS.
 - byly mu dále sděleny údaje (pokud se to týká jeho SoZ/SoSCR) o případných pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a o požadovaných zdravotních dokladech. Dále mu byl sdělen kontakt na pořadatele;
 - zákazník stvrzuje, že je oprávněn SoZ/SoSCR uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřily. Pokud zákazník uzavírá SoZ/SoSCR ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zák. zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech Zájezdu/Službě cestovního ruchu;
 - není-li v podrobném vymezení Zájezdu/Službě cestovního ruchu nebo v potvrzení o pobytu uvedeno jinak, pobyty CK ATIS nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu a předepsanou dietou;
 - předáním vyplněné SoZ/SoSCR zákazník stvrzuje (elektronicky/písemně), že se seznámil se Smluvními podmínkami ATIS, dostupné také na www.atis.cz/tiskopisy/ a souhlasí s nimi.

XV. Informace o zpracování osobních údajů

1. Zákazník je srozuměn s oprávněním ATIS, pro účely plnění SoZ/SoSCR a za účelem plnění zákonné povinnosti, zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, typ, číslo a datum expirace cestovního dokladu, bankovní spojení, bydliště, e-mailová a doručovací adresa, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.
2. Pro účely plnění SoZ/SoSCR budou informace uvedené v čl. 1 v nezbytném rozsahu poskytnuty také dodavatelům služeb ATIS (zejména hotelům, přepravním společnostem, delegátům, pojišťovně a jiným subjektům poskytující služby na základě požadavku klienta). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve SoZ/SoSCR, pokynech k Zájezdu/Službě cestovního ruchu, případně je obdrží zákazník nejpozději během Zájezdu/Službě cestovního ruchu. 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) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). 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 ATIS na žádost zákazníka.
3. Zákazník bere na vědomí, že ATIS je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat os. údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.
4. Zákazník bere na vědomí, že ATIS bude zpracovávat jeho os. údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, tel. číslo a e-mailová adresa za účelem přímého marketingu (zasílání obch. sdělení). Obchodní sdělení je ATIS oprávněna zasílat formou SMS, MMS, el. pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obch. sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK ATIS nebo e-mailem na adrese dispecink@atis.cz. V tomto příp. nebude ATIS zákazníkovi dále zasílat obch. sdělení, ani jinak zpracovávat jeho os. údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.
5. Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve SoZ/SoSCR, ale i jiným prohlášením, s tím, že ATIS může pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během Zájezdu/Službě cestovního ruchu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů CK, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.
6. Výše uvedená ustanovení čl. XV. platí přiměřeně i vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SoZ/SoSCR uzavřel (spolucestující). Uzavřením SoZ/SoSCR zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to až už na základě smluvního či jiného zastoupení.
7. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva (platnost SoZ/SoSCR tím zůstává nedotčena):
 - a) Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů může kdykoliv odvolat, a to podáním zasláním, buď na adresu CK ATIS, nebo e-mailem na adresu disapeck@atis.cz. Požadovat od CK přístup k os. údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých os., vznášet námitky proti zpracování os. údajů, jakož i práva na

přenositelnost údajů.

- b) Požadovat, aby CK ATIS omezila zpracování jeho os. údajů, pokud:
- zákazník popírá přesnost svých os. údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho os. údajů;
 - zpracování jeho os. údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz os. údajů, ale o omezení jejich použití;
 - CK již nepotřebuje jeho os. údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků;
 - zákazník vznesl námitku proti zpracování svých os. údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CK převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování os. údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.
- c) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.
- d) Získat od CK kdykoliv potvrzení, že jeho os. údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je ATIS povinna mu na žádost poskytnout násl. informace a vydat mu kopii zpracovávaných os. údajů:
- účel zpracování;
 - kategorie osobních údajů, které zpracovává;
 - příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny;
 - plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby;
 - existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování;
 - právo podat stížnost u dozorového úřadu;
 - skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.
- e) Získat své os. údaje, které ATIS zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud:
- je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů;
 - zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá ATIS osobní údaje zákazníka jinému správci.

Kompletní znění prohlášení o zpracování osobních údajů je dostupné na www.atis.cz/ochrana-osobnich-udaju/.