

» Všeobecné smluvní podmínky CK UNITOUR s.r.o.

Tyto Smluvní podmínky (dále jen „SP“) pořadatele (dále také „CK“) spolu s Důležitými informacemi o organizaci dopravy, ubytování, rozsahu a kvalitě služeb uvedených v aktuální nabídce CK tvoří nedílnou součást všech smluv o zájezdu CK UNITOUR (bližší specifikace viz Smlouva o zájezdu).

Úvodní ustanovení

- Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře CK UNITOUR s.r.o. jsou platné pro všechny zájezdy, jejichž pořadatelem je cestovní kancelář CK UNITOUR s.r.o., a dále pro jednotlivé služby cestovního ruchu prodávané jménem a na účet cestovní kanceláře CK UNITOUR s.r.o., nestanoví-li Zvláštní/Speciální smluvní podmínky jinak.
- Cestovní kancelář CK UNITOUR s.r.o. jako pořadatel (§ 2523 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník – dále jen OZ) prodává zájezdy (§ 2522 OZ) na základě Smlouvy o zájezdu vyhotovené v písemné formě, která obsahuje všechny zákonem stanovené náležitosti pro písemné Potvrzení o zájezdu (§ 2525 OZ). Obdobně prodává svým jménem a na svůj účet i jednotlivé služby cestovního ruchu na základě Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby. Není-li Smlouva o zájezdu vyhotovena v písemné formě (zejm. internetový prodej), cestovní kancelář CK UNITOUR s.r.o. vydá zákazníkovi písemné Potvrzení o zájezdu, jehož převzetí zákazník potvrdí. Obdobně není-li Smlouva o poskytnutí jednotlivé služby vyhotovena v písemné formě, cestovní kancelář CK UNITOUR s.r.o. vydá zákazníkovi příslušný písemný doklad o zakoupení služby (voucher/poukaz, letenku apod.), jehož převzetí zákazník potvrdí.
- Tyto Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře CK UNITOUR s.r.o. (dále jen „VSP“) jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) nebo Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby cestovního ruchu uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kancelář CK UNITOUR s.r.o.

I. Účastníci smluvního vztahu

Účastníky smluvního vztahu jsou:

- pořadatel CK UNITOUR s.r.o., se sídlem Na Příkopě 18, 111 35 Praha 1, Česká republika, IČO: 601 92 755, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B vložka 2263 (dále jen „CK UNITOUR“) a
- zákazník, kterým může být jak fyzická, tak právnická osoba (dále jen „zákazník“).

II. Předmět smluvního vztahu

Tyto VSP upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

- zájezdů (§ 2522 OZ), jejichž pořadatelem je CK UNITOUR, nebo
- ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu dle individuálního požadavku zákazníka, prodávaných jménem a na účet CK UNITOUR (dále jen „jednotlivé služby“).

III. Vznik smluvního vztahu a obsah smlouvy

- V případě zájezdů vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a CK UNITOUR uzavřením Smlouvy o zájezdu. Obsah této smlouvy je dále určen též těmito VSP, které jsou součástí katalogu a jsou zveřejněny též na <http://www.cedok.cz/>, katalogem, jehož nedílnou součástí je i ceník, případně jinou nabídkou, která byla zákazníkovi předána, odkazem na číslo nebo jiné označení zájezdu uvedené ve Smlouvě o zájezdu (v Potvrzení o zájezdu), dále i podmínkami poskytování služeb, které vysvětlují a doplňují některé údaje uvedenými v katalogu (Informace – obsah, rozsah a další podmínky poskytování služeb), a na <http://www.cedok.cz/> (Doplňující informace), přepravními podmínkami příslušných dopravců zveřejněnými na <http://www.cedok.cz/> příp. i Zvláštními podmínkami přiloženými ke Smlouvě o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) jako nedílná součást.
- V případě jednotlivých služeb cestovního ruchu vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a CK UNITOUR uzavřením Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby. Obsah této smlouvy je dále určen též těmito VSP, které jsou zveřejněny též na <http://www.cedok.cz/>, přepravními podmínkami příslušných dopravců zveřejněnými na <http://www.cedok.cz/>, příp. i Zvláštními podmínkami přiloženými ke smlouvě jako její nedílná součást.
- Ubytování, které je obsahem Smlouvy o zájezdu pořádaném CK UNITOUR, je vždy v souladu s právními předpisy státu, ve kterém je poskytováno.
- Jsou-li ve Smlouvě o zájezdu nebo ve Smlouvě o poskytnutí jednotlivé služby sjednány podmínky odlišné od ustanovení VSP nebo jiných podmínek uvedených v odst. 1 a 2, mají odchylná ujednání v takové smlouvě přednost před zněním VSP nebo jiných podmínek uvedených v odst. 1 a 2.
- Délka zájezdu je vyjádřena v katalogu počtem dní. Podle právních předpisů ČR i EU je za začátek zájezdu považován okamžik zahájení první služby a za konec zájezdu ukončení poskytnutí služby. Zájezd začíná ten kalendářní den, kdy CK UNITOUR poskytl první službu (např. odbavení na letišti, nástup do autobusu při transferu na letiště, nástup do autobusu při autobusové dopravě, ubytování v případě zájezdů bez dopravy, atd.). Do celkového počtu dní trvání zájezdů jsou tedy zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případech, kdy je zahájení zájezdu a ukončení zájezdu organizováno v pozdních nočních hodinách, příp. časných ranních hodinách.

IV. Cenové a platební podmínky

- Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a ceny jednotlivých služeb před jejich poskytnutím. Za zaplacení ceny se považuje, podle formy úhrady, den převzetí hotovosti, den platby platební kartou nebo den připsání platby na účet CK UNITOUR.

Výše záloh a časový rozvrh plateb je stanoven, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, takto:

- u zájezdů je zákazník povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši 50 % sjednané ceny, doplatek je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu; při porušení tohoto závazku má CK UNITOUR právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit (§ 2533 OZ). V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % sjednané ceny již při vzniku smluvního vztahu,
 - u jednotlivých služeb je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny při vzniku smluvního vztahu. V případě úhrady ceny nebo části ceny zájezdu či jednotlivých služeb formou poukázky (poukazu) CK UNITOUR nebo jiné poukázky (poukazu) CK UNITOUR přijímané zákazníkem (poukazník) i CK UNITOUR (poukázany) postupují v souladu s podmínkami pro jejich uplatnění a přijímání stanovenými poukazatelem (vydavatelem) takové poukázky (poukazu).
- CK UNITOUR má právo jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení
 - ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo
 - plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo
 - směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu.

Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu, a pokud není uvedena, doporučeným dopisem zasláným na adresu bydliště uvedeného ve Smlouvě o zájezdu. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit navýšenou cenu zájezdu. Při porušení tohoto závazku má CK UNITOUR právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit (§ 2533 OZ).

Způsob výpočtu zvýšení ceny zájezdu:

- CK UNITOUR je oprávněn při splnění podmínek dle § 2530 OZ zvýšit cenu zájezdu, zvýší-li se cena dopravy včetně ceny pohonných hmot, takto:

1. Letecké nebo lodní zájezdy

Ceny zájezdu byly kalkulovány při ceně pohonných hmot - ropy typu Brent 41,96 USD/barel (zdroj: <http://www.kurzy.cz/>). Pokud dojde ke zvýšení ceny PH - ropy nad 50 USD/barel, je CK UNITOUR oprávněn zvýšit cenu zájezdu pro každou osobu (včetně dětí) o příplatek, jehož výše bude vypočtena tak, že každé započaté procento nárůstu ceny nad úroveň 50 USD/barel bude vynásobeno

- částkou 40,- Kč u leteckých zájezdů, kde doba letu v jednom směru nepřesáhne 5 hodin (počítá se přímý let z místa odletu do místa/oblasti realizace zájezdu)
- částkou 100,- Kč u leteckých zájezdů, kde doba letu v jednom směru přesáhne 5 hodin (počítá se přímý let z místa odletu do místa/oblasti realizace zájezdu)

Informace o délce letů do jednotlivých destinací je možné získat na pobočkách CK.

2. Autokarové zájezdy

Ceny zájezdu byly kalkulovány při ceně nafty 27,95 Kč/litr (zdroj: <http://www.kurzy.cz/>).

Pokud dojde ke zvýšení ceny nafty nad 30,- Kč/litr, je CK UNITOUR oprávněn zvýšit cenu zájezdu pro každou osobu (včetně dětí) o příplatek, jehož výše bude vypočtena tak, že za každou započatou 1,- Kč zvýšení ceny nafty nad úroveň 30,- Kč/litr bude klientovi vyúčtován příplatek ve výši 1,- Kč za každých započatých 100 km ujetých v průběhu zájezdu.

- Při zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, je CK UNITOUR oprávněn jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající navýšení těchto plateb na osobu.
- Při zvýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 % je CK UNITOUR oprávněn jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající procentní výši změny kursu služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v katalogu, ceníku nebo v jiné formě nabídky zájezdu.

V. Práva a povinnosti zákazníka

1. **K základním právům zákazníka patří zejména:**
 - a. právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb,
 - b. právo vyžadovat od CK UNITOUR informace o všech skutečnostech, které jsou mu známy a které se dotýkají sjednaných a zaplacených služeb,
 - c. právo být seznámen s případnými změnami sjednaných služeb,
 - d. právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy, příp. dalších dokumentů před nepovolanými osobami,
 - e. právo na doručení dalších podrobných a pro zákazníka důležitých údajů o všech skutečnostech, které jsou CK UNITOUR známy, pokud nejsou obsaženy již ve Smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán, nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu, a pokud to vyžadují okolnosti, i na předání letenky, poukazu/voucheru k ubytování nebo stravování, dokladu nutného pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu dle Smlouvy o zájezdu třeba, zpravidla na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu, a pokud není uvedena, doporučeným dopisem zaslaným na adresu bydliště uvedeného ve Smlouvě o zájezdu, a to ve stejné lhůtě.
 - f. právo postoupit Smlouvu o zájezdu, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, a písemně CK UNITOUR oznámit, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení. V případě, že zákazník právo na změnu v osobě účastníka zájezdu chce uplatnit, je povinen dodržet postup a podmínky dle odst. 2 písm. j) tohoto článku.
2. **K základním povinnostem zákazníka patří zejména:**
 - a. poskytnout CK UNITOUR součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět CK UNITOUR požadované údaje ve smlouvě vč. jakýchkoliv změn takových údajů a předložit další doklady k žádosti o udělení víz,
 - b. zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilé osoby a souhlas zákonných zástupců u osob mladších 15 let s doprovodem třetí osobou, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
 - 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. převzít od CK UNITOUR doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady,
 - e. mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad vydaný státem, jehož uvedl, že je občanem, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je vyžadováno),
 - f. 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,
 - g. řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné CK UNITOUR určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravců a ubytovatelů,
 - h. počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CK UNITOUR a uhradit případnou škodu, kterou způsobil,
 - i. zdržet se jednání, která by omezovala práva ostatních zákazníků,
 - j. v případě, že zákazník využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle odst. 1 písm. f) tohoto článku, je povinen oznámení učinit písemně a doručit je CK UNITOUR, případně prodejci, u kterého uzavřel Smlouvu o zájezdu, a k oznámení přiložit podepsané prohlášení nového zákazníka (postupníka), které obsahuje všechny jeho osobní údaje potřebné k uzavření smlouvy, že:
 - souhlasí s uzavřenou Smlouvou o zájezdu, a zda souhlasí či nesouhlasí se zpracováváním svých osobních údajů dle článku XI a
 - splňuje podmínky stanovené pro účast na zájezdě, pokud jsou tyto podmínky definovány ve Smlouvě o zájezdu nebo v katalogu.

Změna v osobě zákazníka je vůči CK UNITOUR účinná, doručí-li mu postupitel (původní zákazník) oznámení spolu s uvedeným prohlášením. Oznámení je včasné, je-li CK UNITOUR doručeno alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu.

Jsou-li však důvody pro určení podmínek, které musí účastník zájezdu splňovat, jsou tyto podmínky uvedeny ve Smlouvě o zájezdu vč. lhůty, ve které může zákazník oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba. Změna v osobě zákazníka je v těchto případech vůči Čedoku účinná, doručí-li mu postupitel výše uvedené oznámení a prohlášení ve stanovené lhůtě.

V případě změny v osobě účastníka zájezdu dle tohoto ustanovení jsou postupitel a postupník zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu a k úhradě nákladů, které CK UNITOUR v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.
3. **K povinnostem zákazníků, kteří uzavřeli smlouvu ve prospěch třetích osob (§ 1767 OZ) dále patří:**

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

VI. Povinnosti a práva CK UNITOUR

1. K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku V se vztahují odpovídající povinnosti a práva CK UNITOUR.
2. CK UNITOUR je povinen pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK UNITOUR známy.
3. Náhradu škody vzniklou z porušení závazku CK UNITOUR ze smlouvy není CK UNITOUR povinen nahradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána.
 - a. V letecké přepravě se odpovědnost řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28. 5. 1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13. května 2002, které vychází z Montrealské úmluvy a vztahuje se jak na mezinárodní, tak na vnitrostátní leteckou dopravu.
 - b. V autobusové dopravě se odpovědnost řídí Nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 181/2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové přepravě a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 ze dne 16. 2. 2011.
 - c. V železniční přepravě se odpovědnost řídí Úmluvou o mezinárodní železniční přepravě (COTIF) ze dne 9. 5. 1980 ve znění Vilniuského protokolu ze dne 3. 6. 1999 a Dohodou mezi Evropskou unií a Mezinárodní organizací pro mezinárodní železniční přepravu (OTIF) o přistoupení EU k uvedené Úmluvě uzavřené v Bernu ve Švýcarsku dne 23. 6. 2011, která vstoupila v platnost 1. 7. 2011.
4. CK UNITOUR má sjednáno pojištění záruky pro případ úpadku dle zákona č. 159/1999 Sb. v platném znění, na základě kterého vzniká zákazníkovi, s nímž CK UNITOUR uzavřel Smlouvu o zájezdu, právo na plnění v případě pojistné události. CK UNITOUR je povinen předat zákazníkům se Smlouvou o zájezdu nebo Potvrzením o zájezdu doklad pojišťovny, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

VII. Zrušení a změny dohodnutých služeb

1. **Zrušení dohodnutých služeb**
 - a. CK UNITOUR je oprávněn zrušit zájezd a jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání.
 - b. Jestliže nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků, jehož dosažením bylo podmíněno konání zájezdu, což bylo uvedeno v Potvrzení o zájezdu, ve Smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, je CK UNITOUR oprávněn zájezd zrušit. CK UNITOUR je povinen oznámit zákazníkovi zrušení zájezdu písemně ve lhůtě uvedené v Potvrzení o zájezdu, ve Smlouvě o zájezdu nebo v katalogu.
 - c. Jestliže CK UNITOUR zájezd nebo jednotlivé služby zruší z jiného důvodu než pro porušení povinností zákazníkem, má zákazník právo požadovat, aby mu CK UNITOUR na základě nové smlouvy poskytl jiný zájezd nebo jednotlivé služby celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, může-li CK UNITOUR takový zájezd či jednotlivé služby nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je CK UNITOUR povinen bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny zájezdu nebo jednotlivých služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit CK UNITOUR odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nebo jednotlivých služeb nižší než již uskutečněné platby, je CK UNITOUR povinen takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.
 - d. Zruší-li CK UNITOUR zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před jeho zahájením, je povinen uhradit zákazníkovi penále ve výši 10 % z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno. CK UNITOUR se může zprostit odpovědnosti za škodu nebo povinnosti zaplatit penále jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu uvedeného pod písm. b) tohoto odstavce nebo vzhledem k vyšší moci.
2. **Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu a čerpání služeb**
 - a. Nutí-li vnější okolnosti CK UNITOUR před zahájením zájezdu změnit podmínky Smlouvy o zájezdu, navrhne zákazníkovi změnu Smlouvy o zájezdu. Pokud změna Smlouvy o zájezdu vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li CK UNITOUR změnu Smlouvy o zájezdu, má zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou Smlouvy o zájezdu souhlasit, nebo zda od Smlouvy o zájezdu odstoupí.

- b. Pokud zákazník ve lhůtě určené CK UNITOUR, která nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu, od této smlouvy neodstoupí, platí, že s její změnou souhlasí (§ 2531 odst. 2 OZ). Jestliže změna Smlouvy o zájezdu vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen uhradit CK UNITOUR rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na změnu této smlouvy. Při porušení tohoto závazku má CK UNITOUR právo od smlouvy odstoupit (§ 2533 OZ). Jestliže změna Smlouvy o zájezdu vede ke snížení ceny zájezdu, je CK UNITOUR povinen buď snížit doplatek celkové ceny zájezdu, pokud nebyl zákazníkem dosud uhrazen, nebo vrátit rozdíl v ceně zájezdu v případě, že zákazník již uhradil celkovou cenu zájezdu.
 - c. Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou Smlouvy o zájezdu a ve lhůtě určené v návrhu na její změnu od Smlouvy o zájezdu odstoupí, má právo požadovat, aby mu CK UNITOUR na základě nové smlouvy poskytl náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, může-li CK UNITOUR takový zájezd nabídnout. Jestliže dojde k uzavření nové Smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena zájezdu nižší než již uskutečněné platby dle předchozí Smlouvy o zájezdu, je CK UNITOUR povinen takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Nedojde-li k uzavření nové Smlouvy o zájezdu, je CK UNITOUR povinen bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny zájezdu podle zrušené Smlouvy o zájezdu, aniž by byl zákazník povinen platit CK UNITOUR odstupné.
 - d. Je-li CK UNITOUR nucen z objektivních důvodů před zahájením čerpání jednotlivých služeb změnit podmínky Smlouvy o poskytnutí jednotlivých služeb, platí ustanovení písm. a) odst. 2 tohoto článku obdobně.
3. **Změny smluvních podmínek ze strany zákazníka**
- CK UNITOUR na přání zákazníka, je-li to podle okolností možné, provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Provedení takových změn podléhá zaplacení poplatku ve výši a za podmínek níže uvedených. Poplatky se účtují vždy za každou osobu včetně dětí.
- a. Změna jména a jiných osobních údajů vč. adresy zákazníka před zahájením zájezdu nebo čerpání jednotlivých služeb 100,- Kč.
 - b. Změna místa odjezdu v tuzemsku před zahájením zájezdu do zahraničí i tzv. svozy autokarem 100,- Kč.
 - c. Zkrácení doby pobytu v rámci stanoveného termínu a místa pobytu před zahájením zájezdu nebo čerpání jednotlivých služeb 200,- Kč.

VIII. Odstoupení od smlouvy a odstupné

1. CK UNITOUR je oprávněn před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb od smlouvy odstoupit z důvodu zrušení zájezdu či z důvodu zrušení jednotlivých služeb nebo poruší-li zákazník svou povinnost vyplývající ze smlouvy. Písemně oznámení o odstoupení od smlouvy doručí CK UNITOUR zákazníkovi. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.
2. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb
 - a. bez uvedení důvodu
 - b. jestliže nedojde k uzavření nové smlouvy dle ustanovení článku VII odst. 2,
 - c. z důvodů porušení povinností CK UNITOUR, vyplývajících ze smlouvy.

Písemně oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník doručí CK UNITOUR, popřípadě prodejci, u kterého zájezd nebo jednotlivé služby zakoupil. V oznámení zákazník musí uvést jméno, příjmení, adresu, číslo zájezdu/rezervace. Odstoupení od smlouvy může zákazník rovněž sepsat v prodejním místě, kde zájezd nebo jednotlivé služby zakoupil. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.
3. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CK UNITOUR stanovené smlouvou nebo odstoupí-li CK UNITOUR od smlouvy z důvodu porušení povinností zákazníkem stanovené smlouvou a VSP, je zákazník povinen zaplatit CK UNITOUR odstupné ve výši stanovené v odstavci 4 a CK UNITOUR je povinen vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy.
4. Výše odstupného je stanovena při odstoupení od smlouvy před nástupem na zájezd či zahájením čerpání služeb na osobu.
 - A. Výše odstupného u tuzemských zájezdů a jednotlivých služeb v ČR, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, je, případně, že zákazník odstoupí od smlouvy, stanovena takto:
 - i. **nejpozději 46. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb**, činí odstupné 200,- Kč za osobu
 - ii. **45. až 29 den před zahájením zájezdu či čerpání jednotlivých služeb**, činí odstupné 10 % sjednané ceny
 - iii. **28. až 15. den před zahájením zájezdu či čerpání jednotlivých služeb**, činí odstupné 30 % sjednané ceny
 - iv. **14. až 7. den před zahájením zájezdu či čerpání jednotlivých služeb**, činí odstupné 70 % sjednané ceny
 - v. **6. až 4. den před zahájením zájezdu či čerpání jednotlivých služeb**, činí odstupné 80 % sjednané ceny
 - vi. **3 a méně dní před zahájením zájezdu či čerpání jednotlivých služeb**, činí odstupné 100 % sjednané ceny
- B. Výše odstupného u zahraničních zájezdů a jednotlivých služeb do Evropy a do Středomoří, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, je, případně, že zákazník odstoupí od smlouvy, stanovena takto:
 - i. **nejpozději 46. den před zahájením zájezdu či čerpání jednotlivých služeb**, činí odstupné 2 000,- Kč za osobu u leteckých zájezdů v Evropě a Středomoří, 1 500,- Kč za osobu u ostatních zájezdů a jednotlivých služeb v Evropě a Středomoří,
 - ii. **45. až 29. den před zahájením zájezdu či čerpání jednotlivých služeb**, činí odstupné 80 % sjednané ceny
 - iii. **28. až 15. den před zahájením zájezdu či čerpání jednotlivých služeb**, činí odstupné 50 % sjednané ceny
 - iv. **14. až 7. den před zahájením zájezdu či čerpání jednotlivých služeb**, činí odstupné 70 % sjednané ceny
 - v. **6. až 4. den před zahájením zájezdu či čerpání jednotlivých služeb**, činí odstupné 80 % sjednané ceny
 - vi. **3 a méně dní před zahájením zájezdu či čerpání jednotlivých služeb**, činí odstupné 100 % sjednané ceny
- C. Výše odstupného u lodních zájezdů (i v Evropě a Středomoří) a dále u zájezdů a jednotlivých služeb mimo Evropu a Středomoří, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, je, případně, že zákazník odstoupí od smlouvy, stanovena takto:
 - i. **nejpozději 60. den před zahájením zájezdu či čerpání jednotlivých služeb**, činí odstupné 3 000,- Kč na osobu
 - ii. **59. až 30. den před zahájením zájezdu či čerpání jednotlivých služeb**, činí odstupné 30 % sjednané ceny
 - iii. **29. až 21. den před zahájením zájezdu či čerpání jednotlivých služeb**, činí odstupné 50 % sjednané ceny
 - iv. **20. až 15. den před zahájením zájezdu či čerpání jednotlivých služeb**, činí odstupné 70 % sjednané ceny
 - v. **14. až 5. den před zahájením zájezdu či čerpání jednotlivých služeb**, činí odstupné 80 % sjednané ceny
 - vi. **4 a méně dní před zahájením zájezdu či čerpání jednotlivých služeb**, činí odstupné 100% sjednané ceny
5. Do Středomoří se pro účel odstoupení od smlouvy zahrnují země: Maroko, Alžírsko, Tunisko, Libye, Egypt, Kypr, Turecko, Sýrie, Libanon, Izrael a Jordánsko. Do Evropy se pro účel odstoupení od smlouvy zahrnuje i Island, Madeira, Azorské a Kanárské ostrovy.
6. Nenastoupí-li zákazník na zájezd či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo nemůže-li pokračovat v zájezdu, či čerpání jednotlivých služeb cestovního ruchu z důvodu, že nesplnil některou z povinností dle čl. V odst. 2 písm. e) a f), hradí 100 % sjednané ceny.
7. Sjednanou cenou se rozumí konečná prodejní cena včetně všech zákazníkem zakoupených fakultativních služeb.
8. CK UNITOUR 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.
9. V případě odstoupení platí pro výpočet odstupného den, kdy nastaly účinky odstoupení.
10. V případech, kdy cenu, příp. část ceny zájezdu nebo jednotlivých služeb zákazník uhradil formou poukázky (poukazu) CK UNITOUR nebo jiné poukázky (poukazu) CK UNITOUR přijímané, zákazník i CK UNITOUR ve věci úhrady odstupného postupují v souladu se stanovenými podmínkami pro jejich uplatnění a přijímání.

IX. Reklamační

1. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve smlouvě s CK UNITOUR, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Způsob uplatnění reklamací, postup vyřizování reklamací, jakož i rozhodnutí o reklamaci blíže upravuje Reklamační řád CK UNITOUR, který je zákazníkům k dispozici ve všech provozovnách CK UNITOUR i u třetí osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala, nebo na <http://www.cedok.cz/smluvni-podminky>.
2. Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných CK UNITOUR (reklamační) musí být učiněno vážně, určitě a srozumitelně.
3. Práva z odpovědnosti za vady služeb, jež byly sjednány ve smlouvě, (reklamační) má zákazník právo uplatnit v kterékoliv provozovně nebo v sídle CK UNITOUR a, bylo-li uzavření smlouvy zprostředkováno třetí osobou, také u této třetí osoby. Prodávající vydá písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamací zákazník požaduje a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamací, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamací.
4. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu poté, co se o výskytu takové vady dozví, nejlépe již přímo v místě poskytované služby u průvodce

CK UNITOUR nebo jiného CK UNITOUR pověřeného zástupce, aby mohla být zjednána náprava. Uplatnění reklamace může zákazník provést v jakékoliv formě s uvedením data, předmětu reklamace a požadovaného způsobu vyřízení reklamace. Průvodce zájezdu nebo jiný CK UNITOUR pověřený zástupce je povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamace. CK UNITOUR upozorňuje, že dle § 2540 OZ nevytkne-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže CK UNITOUR namítne, že zákazník neuplatnil své právo ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu.

5. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK UNITOUR či jiného CK UNITOUR 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.
6. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK UNITOUR (vyšší moc) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK UNITOUR zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny ani na slevu z ceny.

X. Pojištění

1. Součástí zájezdů a služeb cestovního ruchu CK UNITOUR není pojištění zákazníka pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy.
2. Zákazník má možnost uzavřít pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy, prostřednictvím CK UNITOUR. CK UNITOUR na vyžádání zákazníka takové pojištění při uzavírání smlouvy zprostředkuje.

XI. Souhlas se zpracováním osobních údajů - GDPR

Zákazník, jako subjekt údajů ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, kterým se zrušuje směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“), dále v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů (dále jen „ZOOÚ“), bere na vědomí, že osobní údaje poskytnuté CK UNITOUR s.r.o. - správci osobních údajů na základě smlouvy o zájezdu a v souvislosti s uzavřením smlouvy o zájezdu, budou CK UNITOUR s.r.o. zpracovávány výhradně za účelem dodržení právních povinností CK UNITOUR s.r.o. jako správce, za účelem plnění a uplatnění práv a povinností vyplývajících ze smlouvy o zájezdu a za účelem ochrany práv a právně chráněných zájmů CK UNITOUR s.r.o. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu nezbytně nutnou k zajištění vzájemných práv a povinností vyplývajících ze smlouvy o zájezdu, nejdéle však po dobu deseti let od jejího ukončení.

Zákazník bere dále na vědomí, že za účelem plnění a uplatnění práv a povinností vyplývajících ze smlouvy o zájezdu bude CK UNITOUR s.r.o. v nezbytném rozsahu předávat osobní údaje třetím osobám, které budou poskytovat sjednané služby nebo poskytnutí takových služeb zprostředkovávat. Zejména se jedná o následující osoby: (i) obchodní zástupci, (ii) provozovatelé ubytovacího zařízení, (iii) poskytovatelé dopravy; (iv) subjekty zajišťující služby v destinaci, (v) pojišťovna; (v) zastupitelský úřad cizího státu; (vi) právní zástupci; (vii) technická podpora. Osobní údaje subjektu údajů mohou být dále v nezbytném rozsahu předávány zpracovateli, se kterým CK UNITOUR s.r.o. uzavřela smlouvu o zpracování osobních údajů. Zpracovatelé osobních údajů, kterým budou osobní údaje předávány, budou osobní údaje zákazníka zpracovávat v souladu s GDPR a ZOOÚ.

Zákazník jako subjekt údajů vyplněním a odesláním objednávky se zpracováním osobních údajů výslovně souhlasí, a současně prohlašuje, že je zplnomocněn souhlas udělit i jménem všech osob uvedených na smlouvě o zájezdu, které současně bude zákazník o předání jejich osobních údajů a o obsahu poučení od CK UNITOUR s.r.o. informovat. Zákazník rovněž vyplněním a odesláním objednávky potvrzuje, že osobní údaje poskytnuté CK UNITOUR s.r.o. jsou správné. V případě jakýchkoli změn, je zákazník povinen tyto CK UNITOUR s.r.o. oznámit.

Na základě samostatného souhlasu uděluje zákazník souhlas ke zpracování osobních údajů za účelem marketingovým. Marketingem se rozumí nabídka produktů a služeb poskytovaných CK UNITOUR s.r.o. a spolupracujícími třetími stranami, a to i prostřednictvím elektronických kanálů, a dále marketingové zpracování, analýzy a profilování s cílem přizpůsobit naši nabídku Vaším potřebám a zkvalitnit poskytované služby. Osobní údaje zpracovávají za tímto účelem budou zpracovávány po dobu pěti let.

Povinnost zákazníka poskytnout CK UNITOUR s.r.o. osobní údaje nevyplývá z žádného právního předpisu. Jedná se však o požadavek vyplývající z účelu smlouvy o zájezdu, neboť bez poskytnutí osobních údajů smlouva o zájezdu nemůže být uzavřena ani plněna.

Ochrana osobních údajů se řídí GDPR a ZOOÚ, kde jsou také upravena i práva subjektu údajů. Zákazník jako subjekt údajů má právo na bezplatné poskytnutí informací ohledně zpracování jeho uložených dat. Za předpokladu dodržení požadavků stanovených v obecně závazných právních předpisech má také (i) právo na přístup ke svým osobním údajům, (ii) právo na opravu nesprávných osobních údajů, (iii) právo na omezení (blokování) zpracování osobních údajů, (iv) právo namítnat zpracování svých osobních údajů pro tento účel, (v) právo na výmaz osobních údajů, zejména tehdy, pokud již nejsou potřebné pro účely, pro které se získávaly nebo jinak zpracovány nebo pokud odvolal svůj souhlas k jejich zpracování a pokud neexistuje jiný právní základ pro zpracování, případně pokud se osobní údaje zpracovávají nezákonně. Stejně tak má zákazník jako subjekt údajů v případě splnění stanovených podmínek i právo na přenositelnost údajů, tj. právo získat své osobní údaje, které správci dobrovolně poskytli, a to v elektronické formě, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu a v této souvislosti může využít své právo na přenos těchto údajů k druhému správci, pokud bude takový přenos technicky možný (právo na přenositelnost údajů).

CK UNITOUR s.r.o. informuje zákazníka o následujících kontaktních údajích pro umožnění kontaktu zákazníka s CK UNITOUR s.r.o. jako správce:

- » písemně na adrese: CK UNITOUR s.r.o., Palachova 405/22, 400 01 Ústí nad Labem
- » písemně prostřednictvím emailové adresy: info@unitour.cz
- » telefonicky na tel. č.: 777 206 923

V případě, že si u CK UNITOUR s.r.o. uplatňuje subjekt údajů některé z práv subjektu údajů podle právních předpisů upravujících ochranu osobních údajů a ze žádosti subjekt údajů nelze ověřit totožnost žadatele nebo v případě, že má CK UNITOUR s.r.o. oprávněné pochybnosti v souvislosti s totožností osoby, která podává žádost, vyhrazuje si CK UNITOUR s.r.o. právo tuto osobu požádat o poskytnutí dodatečných informací potřebných k potvrzení totožnosti osoby uplatňující tuto žádost.

Zákazník jako subjekt údajů má právo podat stížnost dozorcímu orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů České republiky, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, při podezření, že jsou jeho osobní údaje zpracovávány v rozporu s platnou legislativou.

CK UNITOUR s.r.o. prohlašuje, že osobní údaje zpracovává pouze na výše uvedené účely a v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů a příslušnými právními předpisy EU, a to za použití odpovídajících technických, organizačních a bezpečnostních opatření.

XII. Závěrečná ustanovení

1. Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze Smlouvy o zájezdu podle článku III odst. 1 nebo Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby podle článku III odst. 2 těchto VSP nebo v souvislosti s takovou smlouvou, je právo ČR, kterým se řídí i tato smlouva.
2. V souladu s ust. § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, CK UNITOUR informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s CK UNITOUR prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa <http://www.coi.cz>.
3. Tyto VSP nabývají účinnosti dnem 1. 4. 2017. Dnem nabytí účinnosti těchto VSP pozbyvají účinnost veškeré předešlé VSP. Těmito VSP se řídí práva a povinnosti vzniklé ode dne nabytí jejich účinnosti.

Podpis oprávněného zástupce

Podpis zákazníka

V _____

Dne _____

Smlouva č. _____