

Cestovní kancelář Kellner Písek, s.r.o., Jungmannova 33, 397 01 Písek, IČ 26049538, DIČ CZ26049538  
tel. +420 382 216 216, email [info@kellnerck.cz](mailto:info@kellnerck.cz), dále jen „cestovní kancelář“

## Všeobecné smluvní podmínky

1. Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří a zákazníkem se řídí obecnými právními předpisy, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“), zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, v platném znění (dále jen „zákon o podnikání v cestovním ruchu“), zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů (dále jen „zákon o zpracování osobních údajů“), nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, dále jen „GDPR“), smlouvou o zájezdu či smlouvou o cestovní službě (dále jen „smlouva“ či „smlouvy“) a dále je upraven těmito Všeobecnými smluvními podmínkami. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo uvést ve vlastních prodejních materiálech (katalogích a dalších propagačních materiálech) další podmínky a specifikace. Zájezdy je možno objednat a zakoupit ve všech prodejních místech cestovní kanceláře. Zákazník je povinen seznámit se s informacemi, které cestovní kancelář k danému typu služby poskytuje. Tyto Všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy mezi cestovní kanceláří a zákazníkem.

2. Cestovní kancelář poskytuje objednané a řádně zaplacené služby všem zákazníkům. Osoby mladší 15 let se mohou zúčastnit pouze v doprovodu zodpovědné osoby starší 18 let. Účastníci ve věku od 15 do 18 let se mohou zúčastnit jen s výslovným souhlasem jejich zákonného zástupce, pokud se zástupce služby nezúčastní.

3. **Vznik smluvních vztahů a)** Právo zákazníka na čerpání služeb cestovní kanceláře vzniká zaplacením ceny služeb u cestovní kanceláře. Povinnost závazné rezervace objednané služby ve prospěch zákazníka ze strany cestovní kanceláře vzniká okamžikem přijetí řádně vyplněné a podepsané smlouvy, prohlášením, že je zákazník plně seznámen s těmito Všeobecnými a záručními podmínkami a písemným stvrzením na přihlášce, že s těmito podmínkami souhlasí. Zákazník má povinnost uhradit **zálohu 50 %** z ceny zájezdu či cestovní služby prostředně po uzavření smlouvy. V případě, že se jedná o dobu kratší než 30 dní před odjezdem, má zákazník povinnost uhradit celou částkou. Pokud nebudou platby zákazníkem uhrazeny ve stanovených lhůtách, má cestovní kancelář právo od smlouvy jednostranně odstoupit. Je-li smlouva vyplněna v rozporu s těmito Všeobecnými a záručními podmínkami, je cestovní kancelář oprávněna prodat službu dalšímu zájemci. **b) Doplatek** ke složené záloze je zákazník povinen složit vždy **nejpozději do 30 dnů** před odjezdem. Za den zaplacení služby se považuje den, kdy byla cena smlouvené služby připsána na účet cestovní kanceláře, či složena hotovost do pokladny cestovní kanceláře. Bez úplného zaplacení zákazník neobdrží potřebné odbavovací pokyny, které jsou nezbytné pro účast a cestovní kancelář je oprávněna objednanou službu zrušit. **c)** Smlouva platí pro všechny osoby v ní uvedené. Za plnění smluvních závazků osob uvedených ve smlouvě ručí objednavatel jako za své vlastní. Objednavatel také odpovídá za správnost všech údajů uvedených ve smlouvě. **d)** Má se za to, že objednavatel služby je i smluvním plátcem, není-li plněno nebo dohodnuto odlišně.

4. **Sjednané služby a)** Pro rozsah sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedený na smlouvě a je odvozený z katalogové nabídky. Rozšíření nebo dohodnuté změny služeb nad rámec katalogové nabídky musí být písemně uvedeny ve smlouvě nebo jejím dodatku a písemně potvrzeny cestovní kanceláří. Všechny služby musí být zákazníkem uhrazeny před jejich poskytnutím. **b)** Délka služby je určena termíny uvedenými ve smlouvě, odjezd a příjezd budou potvrzeny v cestovních pokynech, které zákazník obdrží od cestovní kanceláře přibližně 7 dní před odjezdem. **c)** Podle mezinárodních zvyklostí jsou zákazníci v den příjezdu ubytováni nejdříve ve 14 hodin a v den odjezdu musí opustit pokoje dle jednotlivých míst v 9 až 12 hodin. Rozdělování ubytovacích kapacit, resp. pokojů probíhá zásadně ze strany smluvních partnerů-ubytovatelů v místě a cestovní kancelář na něj nemá žádný vliv. Za časové posuny počátku a konce čerpání služeb v rámci jednoho dne stejně jako za služby nečerpané z titulu zpoždění dopravy nemůže cestovní kancelář poskytovat záruky a žádnou náhradu. **d)** K dopravě jsou používány dopravní prostředky uvedené v katalogu či propagačním materiálu. Cestovní kancelář je oprávněna organizovat svozy a rozvozy a přestupy mezi linkami. Pro svozy a rozvozy v České republice a v zahraničí mohou být použity i jiné dopravní prostředky, než jsou uvedeny v katalogu, mikrobusech, osobních automobilech, autobusech, a to i bez klimatizace a WC. U poznávacích, lázeňských, cyklistických a pobytových zájezdů s výlety může cestovní kancelář použít v případě menšího počtu klientů i klimatizovaný mikrobuse. Zákazníci jsou povinni dostavit se na místo nástupu včas, nejpozději 15 minut před plánovaným odjezdem. Pokud se zákazník v určené lhůtě nedostaví, je povinen si transfer zajistit sám a na vlastní náklady. Za platné odjezdové místo přepravy se považuje místo, které je uvedeno na smlouvě, případně v jiné závazné dispozici poskytnuté cestovní kanceláří, či pokynem průvodce nebo delegáta, dopravce nebo jiného organizátora dopravy (i formou SMS). Jakákoliv změna ze strany klienta je možná pouze se zpětným písemným potvrzením cestovní kanceláře. Požadavky na místa v autobuse jsou ze strany cestovní kanceláře bez garance, neboť je nelze vždy přesně splnit. Nesplnění těchto požadavků nemůže být důvodem pro reklamaci a kompenzaci. Cestovní kancelář se však snaží v rámci možností těmto požadavkům vyhovět. **e)** Cestovní kancelář je oprávněna v nezbytných případech provést určité změny jednotlivých služeb, pokud není možné z vážných důvodů zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet. V tomto případě je povinná zabezpečit náhradní program a služby v kvalitě a v rozsahu, pokud možno, shodném, anebo blízkém se původním podmínkami. V případě, že bude nutné ubytovat zákazníka v jiném hotelu/penzionu/apartmánu atd., než který je uveden ve smlouvě, a to z důvodu jeho překnihování nebo změny služeb a podmínek, které se vztahují k popisu hotelu/penzionu/apartmánu atd. uvedenému v katalogu, ubytování se uskuteční v hotelu/penzionu/apartmánu atd. stejné, anebo vyšší kategorie. V případě, že cestovní kancelář zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu, jsou další nároky zákazníka vůči cestovní kanceláři vyloučeny. **f)** Na pokoj s přistýlkou má klient nárok pouze v případě, že cestují více než 2 osoby a přistýlka je objednaná a uhrazená.

5. **Ceny a jejich úhrada.** Ceny služeb jsou cenami smluvními mezi cestovní kanceláří a zákazníkem a jsou uvedeny na webové stránce a jiných propagačních materiálech cestovní kanceláře. Závazná a dohodnutá cena je uvedena ve smlouvě. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo upravit ceny služeb v případě, že dojde ke změně kurzu české koruny vůči zahraniční měně (dle středového kurzu ČNB), k devalvaci české koruny, nebo ke zvýšení cen pohonných hmot o více než 10 % oproti stavu k 1. lednu daného roku. Ceny uvedené či tomuto datu jsou základní, přičemž u služeb, které byly uhrazeny pouze částečně, se případně navýšení ceny vztahuje procentuálně pouze na dosud neuhrazenou částku. Neodstoupí-li zákazník písemně od smlouvy do 7 dnů ode dne, kdy je o zvýšení ceny informován, má se za to, že s novou cenou souhlasí a tuto je povinen zaplatit. Obsah cen je uveden u nabídky jednotlivých služeb. Ceny zahrnují DPH. Cena zájezdu nezahrnuje komplexní cestovní pojištění. Při dodatečném vyžadování ubytovací kapacity na základě požadavku ze strany klientů, může být cena individuálně stanovena dodavatelem služeb a s blížícím se termínem pobytu může docházet k navýšení ceny oproti ceně katalogové či ceně uvedené na webové stránce cestovní kanceláře (způsobeno vyčerpáním kapacity). Případné slevy či úpravy snížení cen vyhlášené cestovní kanceláří po datu uzavření smlouvy mezi cestovní kanceláří a zákazníkem, nezakládají zákazníkovi právo žádat dodatečné poskytnutí zlevněné ceny. Součástí ceny zájezdu je tzv. pojištění proti úpadku cestovní kanceláře dle zákona o podnikání v cestovním ruchu. Cestovní kancelář má uzavřenou pojistnou smlouvu s pojišťovnou UNIQA pojišťovna, a.s.

6. **Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu či cestovních služeb.** Je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením služby změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny služeb, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li cestovní kancelář změnu smlouvy, má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy souhlasit, nebo zda od smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené cestovní kanceláří, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny, je zákazník povinen uhradit cestovní kanceláři rozdíl v ceně služby ve lhůtě určené v návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku má cestovní kancelář právo od smlouvy odstoupit. Jestliže změna smlouvy vede ke snížení ceny služeb, je cestovní kancelář povinná buď snížit doplatek celkové ceny, pokud nebyl zákazníkem dosud uhrazen, nebo vrátit rozdíl v ceně zájezdu v případě, že zákazník již uhradil celkovou cenu. Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou smlouvy a ve lhůtě určené v návrhu na její změnu od smlouvy odstoupí, má právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové smlouvy poskytla jinou službu,

nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li cestovní kancelář takovou službu nabídnout. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nových služeb cestovního ruchu nižší než již uskutečněné platby, je cestovní kancelář povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Nedojde-li k uzavření nové smlouvy, je cestovní kancelář povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit cestovní kanceláři odstupné.

**7. Změny dohodnutých služeb v průběhu čerpání služeb.** a) Jestliže po zahájení čerpání služeb nebo v průběhu čerpání jednotlivých služeb cestovní kancelář neposkytne služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, nebo zjistí, že zákazníkovi všechny služby nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu smlouvou zavázala, je cestovní kancelář povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohlo čerpání služeb pokračovat, zejména je povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu. b) Pokud nelze čerpání jednotlivých služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb nižší kvality než uvedené ve smlouvě, je cestovní kancelář povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. c) Pokud nelze pokračování zájezdu nebo čerpání jednotlivých služeb zajistit ani prostřednictvím služeb nižší kvality než uvedené ve smlouvě nebo zákazník toto náhradní řešení nepřijme, je cestovní kancelář povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

**8. Zrušení smlouvy a odstoupení od smlouvy ze strany cestovní kanceláře.** Cestovní kancelář je oprávněna odstoupit od smlouvy, pokud: a) počet osob přihlášených na zájezd je nižší než 30 osob u poznávacích autobusových zájezdů, 10 osob u poznávacích leteckých zájezdů, 6 osob u zájezdů, kdy je doprava zajišťována mikrobusem. U pobytových zájezdů s autobusovou dopravou jsou při nižším počtu osob nakupovány jízdenky u dopravních společností nebo partnerských cestovních kanceláří. Při nákupu jízdenek nemusí být vždy zajištěna doprava ze všech svozových míst. Informace o základních nástupních místech a svozových nástupních místech jsou uvedeny na webových stránkách cestovní kanceláře u jednotlivých zájezdů. Zákazníkovi při zajištění dopravy u jiných dopravců nevzniká právo požadovat zajištění dopravy ze všech svozových nástupních míst. Cestovní kancelář oznámí zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě, která nesmí být kratší než: I.) dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, II.) sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, III.) čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny, nebo b) cestovní kanceláři brání v plnění závazku přírodní katastrofa, bezpečnostní rizika, závažná zdravotní rizika, válka či jiné mimořádné okolnosti, které nemohou být předvídatelné před uzavřením smlouvy. Cestovní kancelář v tomto případě oznámí zrušení zájezdu zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. Cestovní kancelář v těchto případech vrátí zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd, nevzniká jí však vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

**9. Odstoupení od smlouvy o cestovní službě nebo o zájezdu zákazníkem, storno poplatky.** a) Zákazník je oprávněn zrušit svou smlouvu kdykoliv před odjezdem. Zrušení smlouvy musí být provedeno písemně a způsobem nepochybným. Pro určení doby zrušení smlouvy je rozhodující datum doručení písemného oznámení o zrušení smlouvy do cestovní kanceláře. Odstoupením od smlouvy se rozumí také skutečnost, kdy se zákazník nedostaví k odjezdu, či vlastní vinou dojde k vyloučení zákazníka z cestovní služby nebo zájezdu (neúplné nebo neplatné cestovní doklady, celní přestupek, zamčení skutečného zdravotního stavu, požití drog či alkoholu před cestou v takovém množství, že stav zákazníka znemožňuje čerpání služeb apod.). Odstupné hraď zákazník a je účtováno ze strany cestovní kanceláře ihned. Částka za sjednané pojištění se klientovi nevrací. Cestovní kancelář má právo odečíst odstupné od složené celé nebo částečné zálohové platby. Pokud odstupné bude vyšší než úhrada zálohy zákazníkem, je zákazník povinen uhradit tento rozdíl do 14 dnů od provedení doúčtování. Při odstoupení od smlouvy je zákazník povinen vrátit všechny ceny (voucher), jinak mu cestovní kancelář po odečtení příslušného stornopoplatku není povinna vrátit zbytek uhrazené částky až do doby prokazatelného nezneužití těchto cenin. Po odečtení odstupného a vrácení cenin ze strany zákazníka do cestovní kanceláře, obdrží zákazník zpět zbytek ze zaplacené částky. Výše odstupného závisí na době, kdy cestovní kancelář obdržela požadavek zákazníka na odstoupení od smlouvy. V případě odstoupení zákazníka od uzavřené smlouvy, která zahrnuje leteckou dopravu, má cestovní kancelář právo účtovat odstupné ve výši 100 % z ceny letecké dopravy (letenky, transferu, příslušných tax). Z ostatních služeb uvedených ve smlouvě má cestovní kancelář právo účtovat odstupné dle Všeobecných smluvních podmínek. Na vybraná ubytovací zařízení se vztahují individuální storno podmínky dané hoteliérem. Výše uvedené vyplývá z přísných podmínek pro změny a storna ze strany ubytovacích zařízení a leteckých společností. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo k doručení oznámení do cestovní kanceláře o odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den, ve kterém má být poskytnuta první služba (odlet, odjezd či nástup na zájezd, cestovní službu). V případě, že zákazník v průběhu cesty na základě svého přání zruší část uhrazených služeb, nebo svévolně nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na vrácení peněz za nevyčerpané služby. Stornuje-li zákazník účast na uhrazených službách před jejich zahájením a má sjednané komplexní cestovní pojištění včetně storna, může uplatnit u pojišťovny nárok na úhradu části odstupného účtovaného ze strany cestovní kanceláře. b) Stornovací poplatky se účtují za každého přihlášeného zákazníka z celkové ceny zájezdu ve výši uvedené níže v tabulce. **Výše storno poplatku je vždy ve výši skutečně vzniklých nákladů, uvedená procenta představují vždy nejnižší možný storno poplatek, neboť jednotlivá ubytovací zařízení mají individuální storno podmínky.**

| Doba před stanoveným odjezdem, ve které CK obdržela zrušení | Výše storno poplatku                                                |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 60 dnů a více                                               | skutečně vzniklé náklady, nejméně však 500 Kč/osobu                 |
| Od 59 do 45 dnů                                             | skutečně vzniklé náklady, nejméně však 10 %, minimálně 500 Kč/osobu |
| Od 44 do 30 dnů                                             | skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30 % z ceny zájezdu          |
| Od 29 do 15 dnů                                             | skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50 % z ceny zájezdu          |
| Od 14 do 7 dnů                                              | skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80 % z ceny zájezdu          |
| 6 dnů a méně                                                | 100 % z ceny zájezdu                                                |
| U leteckých zájezdů                                         | skutečně vzniklé náklady, nejméně však cena letenky                 |

**10. Reklamáce.** V případě, že zájezd, cestovní služba nebo jiná plnění neprobíhají dle smluvních podmínek, je zákazník oprávněn provést reklamaci. Zákazník je povinen své požadavky oznámit neprodleně po zjištění problému tak, aby mohla být včas sjednána náprava na místě samém. Doporučujeme provést na místě písemnou reklamaci, která výrazně zjednoduší řešení a vyřízení reklamace, a současně zaslat písemnou reklamaci či alespoň informaci o uplatnění reklamace na místě na emailovou adresu [info@kellnerck.cz](mailto:info@kellnerck.cz). Nárok na reklamaci je nutné uplatnit nejpozději do 1 měsíce po skončení zájezdu. Podrobnější informace jsou uvedeny v Reklamačním řádu, který je přílohou smlouvy a je též k dispozici na [www.kellnerck.cz](http://www.kellnerck.cz) či v provozovně CK.

**11. Zpoždění dopravy.** Cestovní kancelář neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických a jiných důvodů (nepříznivé počasí, přetížení vzdušných koridorů, stávka, zablokování hraničních přechodů apod.). Cestující by měli při plánování dopravních přípojů při návratu ze zájezdu, při plánování obchodních jednání a schůzek, návštěvy lékaře apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. Cestovní kancelář neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění. V případě zpoždění nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu. Za závažnou změnu dopravy se nepovažuje změna trasy, změna nebo zrušení nástupního nebo svozového místa. Tyto změny nemohou být důvodem k odstoupení od smlouvy o zájezdu.

**12. Označení a zařazení některých ubytovacích zařízení v zahraničí** nemusí odpovídat evropským standardům. Z popisu je však rámcově patrné vybavení ubytovacích objektů. Fotografie pokojů v katalogu a na webových stránkách cestovní kanceláře jsou pouze ilustrativní a vzhled pokojů stejné kategorie se může lišit. Stravování je poskytováno dle norem zahraničního partnera.

**13. Škody.** Zákazník je povinen uhradit škodu, kterou způsobil v průběhu dopravy a pobytu v dopravním prostředku a v ubytovacím zařízení. Cestovní

kancelář neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, anebo vznikla neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení maximálního úsilí. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu, cestovní služby ztratí, anebo jsou mu odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu na své náklady opatřit nové nebo náhradní doklady sám. Zákazník se může v tomto případě obrátit na průvodce s žádostí o pomoc při opatření nových nebo náhradních dokladů pro zpáteční cestu. Ke specifickým požadavkům zákazníka (např. místo v autobuse) cestovní kancelář přihlíží a usiluje o jejich splnění. Nemůže je v plném rozsahu garantovat a za jejich nesplnění nelze požadovat finanční kompenzace.

**14.** Na hotelových pokojích není doporučeno ponechávat větší množství peněz, šperky a jiné cennosti. Za ztrátu hotel ani cestovní kancelář neodpovídají. K jejich uložení slouží hotelový trezor, který je v recepci nebo přímo na pokoji. Některé hotely mají tuto službu zahrnutu v ceně, některé hotely ji zpoplatňují.

**15. Cestovní pojištění.** Cestovní pojištění není součástí ceny zájezdu či cestovní služby. Doporučujeme však všem klientům, aby si dle svého uvážení pojištění na cestu sjednali. Cestovní kancelář ke všem zájezdům a pobytům nabízí cestovní pojištění od společnosti UNIQA pojišťovna, a.s., IČ: 49240480, se sídlem Evropská 136, 160 12 Praha 6 (dále jen „pojistitel“). Smluvní vztah vzniká mezi zákazníkem zájezdu (dále jen „pojištěný“) a pojistitelem na základě Rámcové pojistné smlouvy č. 1360500152 (dále jen „pojistná smlouva“) uzavřené mezi pojistitelem a cestovní kancelář. Cestovní pojištění sjednané touto rámcovou smlouvou se řídí zákonem o pojišťovnictví a ostatními obecně závaznými právními předpisy, pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění UCZ/Ces25 a DPP/Ces/A/25+ (dále jen „pojistné podmínky“) a ustanoveními této rámcové smlouvy. Cestovní kancelář je oprávněna poskytovat cestovní pojištění pojistitele pouze jako doplňkovou službu k jím poskytované cestovní službě, nikoli samostatně. Každý zákazník je osobně zodpovědný za správnost uvedených údajů a svých cestovních dokladů. Zákazník bere na vědomí, že v případě sjednání vlastního cestovního pojištění je povinen sám a na svoje náklady řešit případnou pojistnou událost, a to dle podmínek a pokynů pojišťovny, u které má sjednáno pojištění.

Cestovní pojištění poskytuje pojistnou ochranu při cestě do zahraničí dle zvoleného tarifu:

- tarif L15** – pojištění léčebných výloh, cena pojištění je 45 Kč na osobu a den.
- tarif K15** – pojištění léčebných výloh, odpovědnosti, zavazadel a úrazové pojištění, cena pojištění je 50 Kč na osobu a den.
- tarif K15S** – pojištění dle K15S a pojištění storna do 20 tis. Kč, cena pojištění je 55 Kč na osobu a den.
- tarif K15S+** – pojištění dle K15S a pojištění storna do 20 tis. Kč a **pojištění zimních sportů**, cena pojištění je 65 Kč/osoba/den.
- tarif K15SS** – pojištění dle K15S a pojištění storna do 35 tis. Kč, cena pojištění je v zóně Evropa 80 / a v zóně svět 95 Kč/osoba/den.
- tarif Auto+** – pojištění rozšířených asistenčních služeb do 100 tis. Kč na dobu trvání max. 31 dní, lze sjednat pouze s pojištěním tarifu K15S, K15S+ či K15SS, cena pojištění je 450 Kč na auto a pobyt.
- tarif S** – připojištění storna do 55 tis. Kč, cena pojištění je 400 Kč na osobu a pobyt, lze sjednat pouze s pojištěním tarifu K15SS.

Pojištění je nutné sjednat i uhradit při sepsání smlouvy, nejdéle však při zaplacení doplatku (měsíc před odjezdem). Cestovní kancelář doporučuje pojištění včetně pojištění **storna zájezdu**, a to zejména u rodin s dětmi a u starších osob. Podrobný rozsah a podmínky pojištění jsou k dispozici v cestovní kanceláři nebo na [www.kellnerck.cz](http://www.kellnerck.cz).

**16.** Každý zákazník je osobně zodpovědný za správnost uvedených údajů a svých cestovních dokladů. Např. správné uvedení data narození je podmínkou platnosti pojištění.

| Tabulka tarifů a pojistných částek                                          | L15           | K15           | K15S/K15S+    | K15SS         |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Pojištění léčebných výloh</b>                                            | 15 000 000 Kč | 15 000 000 Kč | 15 000 000 Kč | 15 000 000 Kč |
| - akutní zubní ošetření                                                     | 15 000 000 Kč | 15 000 000 Kč | 15 000 000 Kč | 15 000 000 Kč |
| <b>Pojištění asistenčních služeb</b>                                        | 15 000 000 Kč | 15 000 000 Kč | 15 000 000 Kč | 15 000 000 Kč |
| <b>Pojištění léčebných výloh a asistenčních služeb – max. plnění</b>        | 15 000 000 Kč | 15 000 000 Kč | 15 000 000 Kč | 15 000 000 Kč |
| <b>Součástí pojištění asistenčních služeb jsou:</b>                         |               |               |               |               |
| - náklady na repatriaci pojištěného                                         | 15 000 000 Kč | 15 000 000 Kč | 15 000 000 Kč | 15 000 000 Kč |
| - náklady na repatriaci tělesných ostatků pojištěného                       | 15 000 000 Kč | 15 000 000 Kč | 15 000 000 Kč | 15 000 000 Kč |
| - náklady na vyslání opatrovníka                                            | 300 000 Kč    | 300 000 Kč    | 300 000 Kč    | 300 000 Kč    |
| - náklady na předčasný návrat z pojištěné cesty                             | 300 000 Kč    | 300 000 Kč    | 300 000 Kč    | 300 000 Kč    |
| - náklady na právní pomoc v zahraničí včetně jejího zprostředkování         | 300 000 Kč    | 300 000 Kč    | 300 000 Kč    | 300 000 Kč    |
| - náklady vzniklé ztrátou cestovních dokladů                                | 300 000 Kč    | 300 000 Kč    | 300 000 Kč    | 300 000 Kč    |
| - zachraňovací náklady                                                      | 4 500 000 Kč  | 4 500 000 Kč  | 4 500 000 Kč  | 4 500 000 Kč  |
| - odškodnění v případě zadržení pojištěného při únosu letadla nebo autobusu | 300 000 Kč    | 300 000 Kč    | 300 000 Kč    | 300 000 Kč    |
| - zprostředkování finanční pomoci pojištěnému                               | 300 000 Kč    | 300 000 Kč    | 300 000 Kč    | 300 000 Kč    |
| - náklady vzniklé zpožděním zavazadel                                       | 5 000 Kč      | 5 000 Kč      | 5 000 Kč      | 5 000 Kč      |
| - náklady vzniklé zpožděním letu                                            | 5 000 Kč      | 5 000 Kč      | 5 000 Kč      | 5 000 Kč      |
| <b>Úrazové pojištění</b>                                                    |               |               |               |               |
| – smrt následkem úrazu                                                      | nesjednáno    | 300 000 Kč    | 300 000 Kč    | 300 000 Kč    |
| – trvalé následky úrazu                                                     | nesjednáno    | 600 000 Kč    | 600 000 Kč    | 600 000 Kč    |

|                                                                       |            |                                |                                |                                |
|-----------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| – nemocniční odškodné (hospitalizace úraz + nemoc)                    | nesjednáno | 600 Kč/den                     | 600 Kč/den                     | 600 Kč/den                     |
| – denní odškodné                                                      | nesjednáno | nesjednáno                     | nesjednáno                     | nesjednáno                     |
| <b>Připojištění odpovědnosti za újmu na zdraví a věci třetí osoby</b> | nesjednáno | 5 000 000 Kč                   | 5 000 000 Kč                   | 5 000 000 Kč                   |
| <b>Připojištění zavazadel</b>                                         | nesjednáno | 40 000 Kč /<br>20 000 Kč za ks | 40 000 Kč /<br>20 000 Kč za ks | 40 000 Kč /<br>20 000 Kč za ks |
| <b>Připojištění zimních sportů</b>                                    | NE         | NE                             | NE/ANO                         | NE                             |
| <b>Připojištění nebezpečných sportů</b>                               | NE         | NE                             | NE/NE                          | NE                             |
| <b>Pojištění stornovacích poplatků – 80 % max. však do výše PČ</b>    | nesjednáno | nesjednáno                     | 20 000 Kč                      | 35 000 Kč                      |
| <b>Pojištění náhrady dovolené – 80 % max. však do výše PČ</b>         | nesjednáno | nesjednáno                     | 20 000 Kč                      | 35 000 Kč                      |
| <b>Rozšířené asistenční služby Auto+</b>                              | nesjednáno | lze připojistit                | lze připojistit                | lze připojistit                |
| <b>Připojištění tarif S</b>                                           | nesjednáno | nesjednáno                     | nesjednáno                     | lze připojistit                |

Pojišťitel 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. Pojistnou událostí z pojištění stornovacích poplatků je 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 / vstupu do cílové oblasti) nařízením oprávněného orgánu není předmětem pojištění.

Pojištěný podpisem smlouvy 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 byl v předstihu před vznikem pojištění upozorněn na důsledky spojené s tím, že se nestává 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. Pojištěný dále 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. Pojištěný bere podpisem smlouvy 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.

**17. Ochrana osobních údajů.** Cestovní kancelář je jako správce osobních údajů oprávněna v odpovídajícím rozsahu dle platných právních předpisů, zejména dle zákona o zpracování osobních údajů a nařízení GDPR, zpracovávat osobní údaje svých zákazníků za účelem zpracování rezervace, uzavření a plnění smlouvy o zájezdu či smlouvy o cestovní službě uzavřené mezi cestovní kanceláří a zákazníkem a za účelem plnění zákonných povinností cestovní kanceláře. Pro tyto účely cestovní kancelář zpracovává osobní údaje uvedené v rezervaci či ve smlouvě, zejména identifikační údaje (jméno, příjmení, datum narození, adresa, státní občanství, pohlaví, podpis), kontaktní údaje (kontaktní adresa, e-mail, telefonní číslo) a fakturační údaje (zpravidla bankovní spojení, údaje o platbách). Pojišťovně jsou předávány osobní údaje pouze v případě sjednání cestovního pojištění na cesty a pobyty, pro účely pojišťovací činnosti a dalších činností vymezených zákonem č. 363/1999 Sb. o pojišťovnictví. Zpracovávání osobních údajů je prováděno jak manuálně zaměstnanci cestovní kanceláře, tak automatizovaně v elektronické formě v informačních systémech cestovní kanceláře. Osobní údaje jsou zpracovávány také pověřenými zpracovateli. Jakékoliv dotazy týkající se problematiky zpracování osobních údajů a jejich ochrany je možné směřovat na e-mailovou adresu [info@kellnerck.cz](mailto:info@kellnerck.cz).

**18. Doba uložení osobních údajů.** Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář je oprávněna uchovávat, zpracovávat a předávat osobní údaje uvedené ve smlouvě i po ukončení smlouvy pro účely oprávněných zájmů cestovní kanceláře (rozvoj a zkvalitňování poskytovaných služeb, marketing) a za účelem plnění právních povinností, a to v rozsahu a za podmínek pro účely stanovené příslušnými obecně závaznými platnými právními předpisy. Doba uchovávání osobních údajů zákazníků cestovní kanceláře je dána obecně závaznými právními předpisy.

**19. Práva subjektu osobních údajů.** Při zpracovávání osobních údajů může subjekt uplatnit veškerá práva přiznaná nařízením GDPR a zákonem o zpracování osobních údajů, a to především právo na informace o zpracování osobních údajů, právo na přístup k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jestliže nejsou správné či úplné, právo na výmaz (právo být zapomenut), právo na omezení zpracování, právo na přenositelnost údajů a právo podat podnět či stížnost na Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, tel. 234 665 111, [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz).

**20. Ustanovení o zpracovávání osobních údajů zákazníků se přiměřeně uplatní i na fyzické osoby, v jejichž prospěch zákazník smlouvu s cestovní kanceláří uzavřel.** V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob podle § 1767 občanského zákoníku, uzavřením smlouvy potvrzuje, že je oprávněn k poskytnutí osobních údajů těchto třetích osob, a to na základě smluvního či jiného zastoupení.

**21. Podepsáním cestovní smlouvy vyslovuje zákazník jménem svým a jménem ostatních osob uvedených ve smlouvě svůj souhlas ke zpracování osobních údajů v souladu se zákonem o zpracování osobních údajů.** Zákazník dále souhlasí, aby jeho osobní údaje včetně rodného čísla, uvedené na smlouvě, byly zahrnuty do elektronické databáze cestovní kanceláře s tím, že mu budou zaslány nabídky a katalog cestovní kanceláře v tiskové formě i elektronicky. Na základě zmocnění uděluje uvedený souhlas rovněž jménem všech spolucestujících osob. Tento souhlas je zákazníkem udělen až do doby písemného odvolání.

**22. V souladu s ustanovením § 14 zákona o ochraně spotřebitele cestovní kancelář informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s cestovní kanceláří 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>.** Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporu online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

**23. Všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy se zákazníkem a jsou volně k dispozici ve všech prodejních místech CK.**

**24. Tyto Všeobecné smluvní podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 1. 2026.**

