

Cestovní kancelář Kellner Písek, s.r.o., Jungmannova 33, 397 01 Písek, IČ 26049538, DIČ CZ26049538
tel. +420 382 216 216, fax. +420 382 212 945, dále jen cestovní kancelář

Všeobecné a záruční podmínky pro rok 2020

1. Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří a zákazníkem se řídí zákonem 89/2012 sb., občanský zákoník v platném znění (dále jen NOZ), ustanovením zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání 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. 101 / 2000 sb. Zákon o ochraně osobních údajů a je dále upraven těmito Všeobecnými a záručními podmínkami. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo uvést ve vlastních prodejních materiálech (katalozích 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. Niže uvedené Všeobecné a záruční podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu / smlouvy o cestních službách, (dále jen smlouvy) mezi cestovní kanceláří a klientem.

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 15 – 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 – zaknihování smlouvy – objednané služby ve prospěch zákazníka ze strany cestovní kanceláře vzniká okamžikem přijetí řádně vyplněné a podepsané smlouvy (dále uváděné jako smlouva o zájezdu nebo jako smlouva o cestovní službě), prohlášením, že je zákazník plně seznámen s těmito Všeobecnými a záručními podmínkami a písemným stvrzením na přihlášce, že s těmito podmínkami souhlasí, a zaplacením **zálohy 50 %** z ceny zájezdu nebo celou částkou v případě, že se jedná o dobu kratší než 30 dní před odjezdem. 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)** tyto Všeobecné a záruční podmínky nabývají platnosti a účinnosti okamžikem přijetí smlouvy ze strany cestovní kanceláře. Smlouva platí pro všechny osoby v ní uvedené. Za plnění smluvních závazků osob uvedených ve smlouvě ručí objednavatel jako za své vlastní. Zákazník 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 doplňku a 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 nejpozději 7 dní před odjezdem, **c)** podle mezinárodních zvyklostí jsou klienti 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, mikrobusy, osobní automobily, autobusy a to i bez klimatizace a WC. U poznávacích, cyklistických a pobytových zájezdů s výlety může cestovní kancelář použít v případě menšího počtu klientů i klimatizovaný mikrobus. 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 rozsahu pokud možno shodné, anebo blízké se původním podmínkám. 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 kancelář 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 v katalogu. Závazná a dohodnutá cena je uvedena ve smlouvě. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo v případě snížení kursu (střed ČNB) nebo devalvace či zvýšení cen pohonných hmot o více než 10 % oproti úrovni 02. 01. 2020 upravit příslušným způsobem ceny služeb. Ceny jsou stanoveny k 02. 01. 2020. U služeb, které byly uhrazeny částečně, se zvýší cena procentuálně z neuhrazené částky. Za uhrazenou platbu se považuje připsání finančních prostředků na účet cestovní kanceláře nebo úhrada hotovostí v cestovní kancelář. Neodstoupí-li zákazník písemně od smlouvy do určené doby, má se za to, že s novou cenou souhlasí a tuto je povinen zaplatit. Obsah cen je uveden u nabídky jednotlivých služeb. Ceny obsahují DPH. Cena zájezdu nezahrnuje komplexní cestovní pojištění. 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. 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 (způsobeno vyčerpáním kapacity). **Případné slevy či úpravy snížení cen vyhlášené Cestovní kancelář po datu uzavření Smlouvy o zájezdu mezi Cestovní kancelář a zákazníkem, nezakládají zákazníkovi právo žádat dodatečné poskytnutí zlevněné ceny.**

6. **Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu či cestovních služeb** **a)** 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 kancelář, 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 (§852e obč. zák.). Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny, je zákazník povinen uhradit cestovní kancelář rozdíl v ceně služby ve lhůtě určené v návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku má cestovní kancelář právo od smlouvy odstoupit (§852g obč. zák.). 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 odstoupné, **b)** je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením čerpání jednotlivých služeb změnit podmínky smlouvy, platí ustanovení písm. a) tohoto článku obdobně.

7. 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, 1 osoba u pobytových zájezdů s autobusovou dopravou. 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 straně 2 v katalogu CK Kellner 2020. 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 kancelář brání v plnění závazku přírodní katastrofou, bezpečnostním rizikem, závažným zdravotním rizikem, válkou či obdobně mimořádné okolností, které nebylo možno předvídat 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.

8. 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 mohl čerpání služeb pokračovat příp., aby zákazník mohl služby čerpat, zejména je povinen 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.

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, zamlčení skutečného zdravotního stavu, požití drog či alkoholu před cestou v takovém množství, že stav zákazníka znemožňuje čerpání služeb.) Odstoupné hraří zákazník a je účtováno ze strany cestovní kanceláře ihned. **Částka za sjednané pojištění se klientovi nevrací.** Cestovní kancelář má právo odečíst odstoupné od složené celé nebo částečné zálohové platby. Pokud odstoupné 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 odstoupného a vrácení cenin ze strany zákazníka do cestovní kanceláře, obdrží zákazník zpět zbytek ze zaplacené částky. Výše odstoupného 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 odstoupné ve výši 100 % z ceny letecké dopravy (letenky, transferu, příslušných tax). Z ostatních služeb uvedených ve smlouvě má cestovní kancelář právo účtovat odstoupné dle Všeobecných a záručních podmínek. Na vybrané ubytovací zařízení se vztahují individuální storno podmínky dané hoteliérem a nejsou v souladu s výše uvedeným odstoupným. Výše uvedené vyplývá z přísných podmínek pro změny a storna ze strany ubytovacích zařízení a leteckých společností. Při určení počtu dnů pro výpočet odstoupného 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 služeb uhrazených služeb uhrazených služeb uhrazených služeb é před jejím zahájením a má sjednané komplexní cestovní pojištění včetně storna, může uplatnit u pojišťovny nárok na úhradu částí odstoupného účtovaného ze strany cestovní kanceláře, **b)** stornovací poplatky se účtují za každého přihlášeného zákazníka z celkové ceny zájezdu v následující výši:

| Doba před stanoveným odjezdem, ve které CK obdržela zrušení | Stornovací poplatek |
|---|---|
| 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. Reklamacce: 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 tak, aby mohla být včas sjednána náprava na místě samém. Doporučujeme provést na místě písemnou reklamaci, která výrazně zjednoduší řešení a vyřízení reklamacce. Nárok na reklamaci je nutné uplatnit nejpozději do 1 měsíce po skončení zájezdu. Podrobnější informace jsou uvedeny v příloze 6 smlouvy Reklamační řád.

11. 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 nově 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 ji v plném rozsahu garantovat a za jejich nesplnění nelze požadovat finanční kompenzace. Všichni klienti, kteří uzavřeli s cestovní kanceláří smlouvu o zájezdu, jsou od 01. 04. 2001 pojištěni v souladu s ustanovením zákona 159/1999 Sb., tzv. pojištění proti úpadku cestovní kanceláře. Pojištění je součástí ceny zájezdu (v cena zahrnuje v katalogu CK Kellner 2020 a na webu cestovní kanceláře). Pojištěním zákazníka vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou. Cestovní kancelář má pro rok 2020 uzavřenou pojistnou smlouvu s pojišťovnou UNIQA pojišťovna, a.s., viz internetové stránky pojišťovny Uniqua a. s.

12. Označení, zatřídění některých ubytovacích zařízení v Chorvatsku neodpovídá evropským standardům. Z popisu je však rámcově patrné vybavení objektu. Fotografie pokojů v katalogu a na webové stránce cestovní kanceláře jsou pouze ilustrativní a vzhled pokojů stejné kategorie se může lišit. Stravování je poskytováno dle norem zahraničního partnera.

13. **Cestovní pojištění.** Pojištění není součástí ceny zájezdu, cestovní služby. Doporučujeme však všem klientům, aby si dle svého uvážení pojištění na cestu sjednali. Dobré pojištění je předpokladem klidné dovolené! Cestovní kancelář zajišťuje pojištění svých klientů u společnosti Uniqua a. s.

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

- a) pojištění dle tarifu L5 – pojištění léčebných výloh, cena pojištění je 20 Kč na osobu a den
- b) pojištění dle tarifu K5S – pojištění léčebných výloh a storna zájezdu, cena pojištění je 30 Kč na osobu a den
- c) pojištění dle tarifu K5SS – pojištění léčebných výloh a storna zájezdu u dražších pobytových zájezdů nebo u leteckých zájezdů, cena pojištění je 55 Kč na osobu a den
- d) pojištění dle tarifu K5S+ – lyže a sportovní činnosti – cena pojištění je 36 Kč na osobu a den.

Pojištění je nutné sjednat i uhradit při sepsání smlouvy nejdříve však při zaplacení doplatku (měsíc před odjezdem). Cestovní kancelář doporučuje pojištění dle tarifu K5S – pojištění léčebných výloh a **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 <https://www.kellnerck.cz>.

14. Každý zákazník je osobně zodpovědný za správnost uvedených údajů a svých cestovních dokladů. Např. správné uvedení rodných čísel je podmínkou platnosti pojištění.

| | K5S / K5S+ | K5SS (dražší pobytové nebo letecké zájezdy) | L5 |
|---|-------------------------|---|---------------------|
| Pojištění léčebných výloh a asistenčních služeb – max. plnění | 5 000 000 Kč | 5 000 000 Kč | 5 000 000 Kč |
| Součástí pojištění asistenčních služeb jsou: | | | |
| – náklady na repatriaci pojištěného | do výše max. plnění | do výše max. plnění | do výše max. plnění |
| – náklady na repatriaci tělesných ostatků pojištěného | do výše max. plnění | do výše max. plnění | do výše max. plnění |
| – náklady na vyslání opatrovníka | 100 000 Kč | 100 000 Kč | 100 000 Kč |
| – náklady na předčasný návrat z pojištěné cesty | 100 000 Kč | 100 000 Kč | 100 000 Kč |
| – náklady vzniklé zmeškáním veřejného dopravního prostředku | 100 000 Kč | 100 000 Kč | 100 000 Kč |
| – náklady na právní pomoc v zahraničí vč. jejího zprostředkování | 100 000 Kč | 100 000 Kč | 100 000 Kč |
| – náklady vzniklé ztrátou cestovních dokladů | 100 000 Kč | 100 000 Kč | 100 000 Kč |
| – zachraňovací náklady | 100 000 Kč | 100 000 Kč | 100 000 Kč |
| – odškodnění v případě zadržení pojištěného při únosu letadla nebo autobusu | 1 500 000 Kč | 1 500 000 Kč | 1 500 000 Kč |
| – zprostředkování finanční pomoci pojištěnému | 100 000 Kč | 100 000 Kč | 100 000 Kč |
| – náklady vzniklé zpožděním zavazadel | 5 000 Kč | 5 000 Kč | 5 000 Kč |
| – náklady vzniklé zpožděním letu | 5 000 Kč | 5 000 Kč | 5 000 Kč |
| Úrazové pojištění – smrt následkem úrazu | 150 000 Kč | 150 000 Kč | |
| Úrazové pojištění – trvalé následky úrazu | 300 000 Kč | 300 000 Kč | |
| Úrazové pojištění – nemocniční odškodné (hospitalizace úraz a nemoc) | 300 Kč/den | 300 Kč/den | |
| Pojištění odpovědnosti za škodu na zdraví a věci třetí osoby | 1 000 000 Kč | 1 000 000 Kč | |
| Pojištění zavazadel | 15 000 Kč (5 000 Kč/ks) | 15 000 Kč (5 000 Kč/ks) | |
| Pojištění stornovacích poplatků (80 %), max. do výše | 15 000 Kč/os. | 30 000 Kč/os. | |
| Pojištění nevyužitých dovolených | 15 000 Kč/os. | 30 000 Kč/os. | |

15. **Ochrana osobních údajů:** cestovní kancelář nakládá s osobními údaji v souladu s platným zákonem č. 101/2000 Sb. Zákon o ochraně osobních údajů, týkající se zpracování, uchování a evidence osobních údajů. Osobní údaje jsou údaje, podle kterých je možno osobu identifikovat. Jedná se zejména o jméno, příjmení, adresu, rodné číslo, datum narození, telefonní číslo nebo jiné údaje, podle kterých je možno osobu identifikovat. Podepsáním cestovní smlouvy vyslovuje zákazník jménem svým a jménem ostatních osob uvedených ve smlouvě svůj souhlas ke zpracování osobních údajů v souladu se zákonem 101/2000 Sb. 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 zasílány 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. Poskytnuté osobní údaje jsou zpřístupněny pouze zaměstnancům cestovní kanceláře a obchodním partnerům v rozsahu, který je nezbytný pro organizování přípravu a uskutečnění sjednaného zájezdu, cestovní smlouvy. Jedná se zejména o ubytovací zařízení, dopravní společnosti, delegáty a průvodce zájezdů. Pojišťovně jsou předávány osobní údaje pouze v případě sjednání cestovního pojištění na cesty a pobyt, pro účely pojišťovací činnosti a dalších činností vymezených zákonem č. 363/1999 Sb. o pojišťovnictví.

16. **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.

17. 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.

18. Na hotelových pokojích nenechávejte 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 zahrnutou v ceně, některé hotely ji zpoplatňují.

19. Všeobecné a záruční podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy se zákazníkem a jsou volně k dispozici ve všech prodejních místech CK.