



Všeobecné smluvní podmínky CK Go2 s.r.o. (dále také „VSPCK“)

1. Účastníci smluvního vztahu

Účastníky smluvního vztahu jsou:

Go2 s.r.o., se sídlem Lucemburská 1599/31, 130 00 Praha 3, Česká republika. Společnost je zapsaná v rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 175148, IČ: 247 976 34, DIČ CZ 247 976 34 (dále jen „cestovní kancelář“ nebo jen „CK“ nebo „Go2“)

a

zákazník, kterým může být fyzická či právnická osoba.

Cestovní kancelář se zákazníkem vstupuje prostřednictvím sítě vlastních nebo externích prodejních míst.

2. Předmět smluvního vztahu

2.1. Tyto VSPCK tvoří součást smlouvy o zájezdu (dále také „SZ“) nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK upravující práva a povinnosti těchto smluvních stran při prodeji:

A) zájezdů nebo

B) ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka (dále jen „jednotlivé služby“).

2.2. V případě rozporu či odchylek mezi ujednáními ve smlouvě o zájezdu a VSPCK platí ujednání obsažená ve smlouvě o zájezdu.

3. Vznik smluvního vztahu

a) Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK v případě zájezdů vzniká na základě zákazníkem uzavřené SZ nebo jejím zplnomocněným zástupcem a úhradou zálohy ve smyslu článku 4.3 písm. a) těchto VSPCK.

b) Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedený ve SZ a přesněji specifikovaný v nabídce o zájezdu (dále jen „Nabídka“). Nabídka je součástí SZ. Rozšíření nebo dohodnuté změny služeb nad rámec Nabídky (jedná se zejména o leteckou dopravu, cestovní pojištění, vyřízení víz apod.) musí být uvedeny ve SZ nebo jejím dodatku, jinak nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, přičemž musí být zákazníkem uhrazeny před jejich poskytnutím.

c) SZ včetně všech jejích nedílných součástí (Nabídka a jiné dodatky atd.) je současně potvrzením o zájezdu.

d) Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK v případě jednotlivých služeb vzniká potvrzením objednávky zákazníka ze strany CK, popřípadě jinou vhodnou formou a uhrazením plné ceny objednaných jednotlivých služeb zákazníkem.



e) Zákazník odpovídá za správnost všech údajů uvedených na SZ. Za zákazníka se považuje rovněž osoba, v jejíž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena ve smyslu § 1767 a § 1768 zákona č. 89/2012, občanský zákoník, v platném znění. Smluvní strany se dohodly, že uzavře-li zákazník smlouvu o zájezdu ve prospěch třetí osoby a třetí osoba takto nabyté právo dle smlouvy o zájezdu odmítne, bude plněno osobě, která smlouvu o zájezdu uzavřela, nedohodne-li se CK a zákazník jinak.

f) SZ se podepisuje ve dvou vyhotoveních, po jednom vyhotovení obdrží Zákazník a CK.

4. Cena a platební podmínky

4.1. Ceny zájezdů jsou konečné, zahrnují dopravu na místě, ubytování v základním typu pokoje dle popisu v nabídce a stravování podle SZ, případně program během zájezdů a služby delegáta, není-li v nabídce zájezdu uvedeno jinak.

4.2. Cena nezahrnuje zejména nepovinné či variabilní náklady, např. poplatky za vstupy do památkových objektů a muzeí, stravování a cestovní pojištění a dále víza (pokud není uvedeno v Nabídce či SZ jinak).

4.3. Platba

a) Právo účasti zákazníka na zájezdu vzniká zaplacením plné ceny zájezdu CK. Povinnost závazné rezervace zájezdu ve prospěch zákazníka ze strany CK vzniká okamžikem přijetí řádně vyplněné a podepsané SZ a současně uhrazením zálohy, která se skládá z:

- plné ceny letenek a s letenkami souvisejících poplatků není-li v SZ uvedeno jinak a
- 40% ceny pozemních služeb

Ve výjimečných případech na základě žádosti zákazníka může CK stanovit zálohu pouze ve výši plné ceny letenek s letenkami souvisejících poplatků se stanovením termínu pro úhradu zbytku zálohy ve výši 40% ceny zájezdu.

Výše konkrétní platby bude vždy na základě zaslané faktury CK Go2 s uvedením konkrétního čísla účtu a dalšími platebními údaji.

b) Doplatek do plné ceny zájezdu je zákazník povinen složit vždy nejpozději do 35 dnů před začátkem zájezdu na bankovní účet CK. Za den zaplacení zájezdu se považuje den, kdy byla částka připsána na účet CK. Bez úplného zaplacení zákazník neobdrží potřebné odbavovací pokyny a doklady, které jsou nezbytné pro účast na zájezdu, a CK je oprávněna bez dalšího upozornění zájezd zrušit a od smlouvy o zájezdu odstoupit. Zákazník v takovém případě hradí odstupné/storno dle článku 9 písm. b) VSPCK, tj. minimálně 50 % z celkové ceny zájezdu.

Záloha a doplatek zájezdů se řídí platebními a stornovacími podmínkami jednotlivých služeb. Tyto podmínky budou uvedeny v nabídce zájezdu.

c) V případě rezervace zájezdu ve lhůtě kratší než 35 dnů před plánovaným odjezdem je celková cena letenek a zájezdu splatná zároveň s uzavřením SZ.



d) V případě, že mezi odesláním návrhu SZ ze strany CK a závazným potvrzením tohoto návrhu ze strany zákazníka dojde ke změně v dostupnosti či ceně objednávaných služeb, může CK smlouvu o zájezdu nepotvrdit a zaslat zákazníkovi nový návrh SZ. Zákazník je vždy upozorněn na termín, do kdy je třeba závazně potvrdit rezervaci letenek. Avšak i tento termín může být jednostranně leteckou společností zkrácen a CK toto nemůže ovlivnit.

e) CK Go2 přijímá platby pouze v bezhotovostní formě /tj. např. převodem na účet/. Platba v hotovosti v CK Go2 není možná.

5. Změna Smlouvy o zájezdu

5.1. Zákazník souhlasí s tím, že CK má právo jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu uvedenou v SZ a zavazuje se rozdíl v ceně uhradit v případě, že dojde ke zvýšení:

- cena za dopravu včetně cen pohonných hmot (navýšení bude vypočítáno jako rozdíl v ceně kalkulovaných a skutečně vynaložených nákladů),
- platby spojené s dopravou, jako jsou letištní taxy či jiné poplatky zahrnuté v ceně zájezdu (navýšení bude vypočítáno jako rozdíl aktuální a původní výše plateb zahrnutých v ceně zájezdu),

Pokud je ve SZ v ustanovení týkající se kalkulace uvedena pouze předpokládaná cena letenky včetně poplatků, má CK právo požadovat od zákazníka doplatek ceny v případě, že skutečná cena letenky s poplatky je vyšší. Předpokládané ceny jsou stanoveny na základě předchozích zkušeností CK (v době tvorby ceny Nabídky a nebylo možné zjistit cenu aktuální).

- směnný kurz české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu o více než 10 % (cena bude zvýšena o 1% za každé 1% nárůstu kurzu Kč ode dne uzavření SZ).

CK je oprávněna cenu zájezdu jednostranně zvýšit o částku rovnající se rozdílu ceny zájezdu dohodnuté ve SZ a ceny zájezdu vypočítané při zvýšení nákladů a plateb ve smyslu tohoto článku.

5.2. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o navýšení ceny zájezdu uhradit rozdíl. Při porušení tohoto závazku má CK právo od SZ odstoupit, tím není dotčeno právo CK náhradu škody a odstupné dle ustanovení čl. 9 písm. b) VSPCK.

5.3. Zákazník bere na vědomí, že Go2 automaticky nedoplňuje objednané pokoje do optimální kapacity a že za neobsazená lůžka se platí příplatek ve všech případech, kdy je to ve SZ uvedeno. CK se může na žádost zákazníka pokusit najít vhodného spolucestujícího tak, aby povinnost platit příplatek za jednolůžkový pokoj nebo neobsazená lůžka odpadla.

6. Sjednané služby

a) Délka zájezdu je určena termíny uvedenými ve SZ. V případě doobjednané dopravy k zájezdu budou odjezd a příjezd potvrzeny v cestovních pokynech nejpozději 7 dnů před odjezdem.



b) CK může zprostředkovat zákazníkům nákup letenek k zájezdu na základě objednávky. V Nabídce jsou uváděny předběžné ceny letenek včetně všech poplatků k letenkám. Ceny letenek a poplatků se mohou měnit až do okamžiku nákupu letenek. CK nezodpovídá za škody, nedostatky a změny času odletu způsobené leteckými společnostmi. Tyto jsou záležitostmi leteckých společností a CK je nemůže ovlivnit.

c) Za časové posuny počátku a konce čerpání služeb, stejně jako služby nečerpané z titulu zpoždění dopravy, nemůže CK poskytovat záruky a žádnou náhradu. Zákazník musí brát v úvahu i možnost výraznějšího zpoždění.

d) Zákazník je povinen dostavit se na místo nástupu včas. Přesný popis stanoviště obdrží v odbavovacích pokynech.

e) S ohledem na dynamiku procesů souvisejících s prodejem zájezdů a rezervací ubytování a služeb si u poznávacích zájezdů CK vyhrazuje právo na změnu hotelů oproti hotelům uvedeným nabídkou v přibližně stejné kvalitě a ceně. Zákazník bude o změně hotelu informován před nástupem na zájezd.

f) Pokud u pobytových zájezdů nastane situace, kdy zákazník na základě uzavřené smlouvy o zájezdu uhradí požadovanou cenu zájezdu nebo její část, ale k okamžiku úhrady již není zájezd nebo služba uvedená ve Smlouvě dostupná nebo se změnila cena nebo jiné podmínky, postup je v takovém případě následující:

zájezd nebo služba není dostupná – CK bude telefonicky nebo jinak kontaktovat zákazníka a vyvine maximální snahu nabídnout zákazníkovi alternativní zájezd nebo službu. Pokud si zákazník některý alternativní zájezd nebo službu nabídnutou CK vybere, je původní Smlouva zrušena a je vystavena Smlouva nová. V případě, že cena za nový zájezd nebo ubytování je vyšší, je zákazník povinen rozdíl dle pokynů CK uhradit způsobem a v termínu stanoveném CK.

Pokud si zákazník nevybere žádný alternativní zájezd, ubytování nebo službu nabídnutou CK, je objednateli vráceno 100% úhrady bez jakýchkoliv storno nebo jiných poplatků.

g) Pokud je cena zájezdu nebo služby v okamžiku úhrady zákazníkem vyšší než v okamžiku odeslání Smlouvy zákazníkovi, bude pracovník CK kontaktovat zákazníka a dohodne další postup. Obdobně platí postup uvedený v předchozím odstavci.

7. Povinnosti CK Go2

CK je povinna:

- poskytnout zákazníkovi pouze předem dohodnuté a zaplacené služby. Další služby poskytne CK pouze na základě písemného smluvního dojednání a úhrady objednaných služeb,
- mít uzavřenou smlouvu o povinném pojištění pro případ úpadku CK ve smyslu platných předpisů. CK Go2 předloží certifikát o pojištění na výzvu zákazníka.
- plnit další povinnosti vyplývající jí ze SZ a platných právních předpisů.

8. Práva a povinnosti zákazníka

a) Zákazník má právo:

- na bezchybné, řádné a včasné poskytnutí dohodnutých služeb zahrnutých do ceny zájezdu,
- na reklamaci nedostatků poskytovaných služeb ve smyslu článku 11 těchto všeobecných podmínek,



- na písemné poskytnutí podrobných informací o skutečnostech neobsažených ve SZ, podrobnější informace o ubytování, dopravě a stravování, jsou-li součástí zájezdu,
- obdržet veškeré potřebné doklady pro čerpání smluvně dohodnutých služeb (zprostředkované CK: letenka, vízum, vouchery apod.) před zahájením zájezdu,
- na bezodkladnou informaci o případných změnách dohodnutých služeb,
- odstoupit od smlouvy o zájezdu před zahájením zájezdu při současném zaplacení odstupného podle článku 9 písm. b) těchto VSPCK.

b) Zákazník je povinen:

- poskytnout CK bez vyzvání a včas všechny potřebné informace a součinnost, příp. doklady k řádnému a včasnému zabezpečení a poskytnutí dohodnutých služeb,
- zaplatit včas (ve lhůtě splatnosti) objednané služby,
- přečíst si před vycestováním Informace k cestě / Předodletové či jiné pokyny zaslané CK klientovi po zakoupení zájezdu a řídit se jimi v průběhu zájezdu,
- na zahájení zájezdu mít u sebe platný cestovní doklad (pas), ostatní cestovní doklady pro poskytnutí smluvně dohodnutých služeb odevzdané CK (letenky, vouchery apod.), při cestě do zemí s vízovou povinností příslušná víza, která si obstará individuálně nebo za předem dohodnutých podmínek a odměnu prostřednictvím CK (Od 27. 6. 2012 může dítě cestovat do zahraničí pouze s vlastním cestovním dokladem)
- splnit si očkovací a další povinnosti při cestách do zemí, ve kterých se toto vyžaduje,
- dodržovat pasové, vízové, celní, devizové, tranzitní, zdravotní, dopravní a další bezpečnostní předpisy jakož i zákony a zvyklosti země a míst, do kterých cestuje,
- dodržovat stanovený program a řídit se pokyny CK, resp. zástupců CK, průvodců, nebo provozovatele dopravního prostředku a ubytovacího zařízení,
- ukládat si v ubytovacích zařízeních cennosti (doklady, hotovost, platební karty apod.) do trezorů v pokoji či na recepci,
- jednat a chovat se tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku ostatních účastníků zájezdu, dodavatelů služeb či CK,
- dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (místo odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady. Zákazník je srozuměn s tím, že pokud se nedostaví na místo odjezdu, nebo zmešká odlet/odjezd, nebo bude-li před započítáním cesty ze zájezdu vyloučen, nemá nárok na vrácení zaplacené ceny zájezdu,
- uhradit všechny náklady a škody vzniklé v souvislosti s jeho vyloučením z účasti na zájezdu v případě, pokud svým jednáním ohrožuje nebo ruší průběh nebo program zájezdu, nebo závažným způsobem porušuje právní předpisy, poškozují cizí majetek a práva ostatních účastníků zájezdu, dodavatelů služeb a CK. Při vyloučení z účasti na zájezdu ztrácí zákazník nárok na náhradu nevyužitých služeb.

CK doporučuje zákazníkovi - sjednat si pojištění pro cesty a pobyt v zahraničí a na vyžádání předložit doklad o pojištění. CK může na vyžádání zákazníka toto pojištění zajistit.

Za hotovost i předměty, které nejsou pro pobyt na dovolené nezbytně nutné (např. vysoce cenná technická zařízení, speciální výstroj a sportovní náradí, cenné předměty vyšší hodnoty, šperky, notebooky atd.), zásadně odmítá jak naše cestovní kancelář, tak i ubytovatel přebírat jakoukoliv odpovědnost. V případě nutnosti doporučujeme sjednat speciální individuální připojištění.



9. Zrušení zájezdu ze strany zákazníka, změna rezervace

a) Zákazník má právo odstoupit od SZ kdykoliv před odjezdem na zájezd. Odstoupení od SZ musí být provedeno písemně a způsobem nepochybným. Pro určení okamžiku odstoupení od SZ je rozhodující datum doručení písemného oznámení odstoupení od SZ cestovní kanceláři. Pokud je písemné oznámení o odstoupení od Smlouvy doručeno CK ve dny pracovního volna (státní svátky, soboty, neděle), je dnem doručení oznámení odstoupení od SZ první pracovní den následující po dni pracovního klidu.

b) Odstoupí-li zákazník od SZ, je povinen zaplatit odstupné, které se účtuje za každého jednoho přihlášeného účastníka zájezdu (dospělé osoby i dítěte) z celkové ceny zájezdu v následující výši:

Počet dní do zájezdu	Odstupné /stornopoplatek/
91 DNÍ A VÍCE	skutečně vzniklé náklady
90 - 61 DNÍ	skutečně vzniklé náklady, nejméně však 20 % celkové ceny zájezdu dle SZ
60 - 41 DNÍ	skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30 % celkové ceny zájezdu dle SZ
40 - 21 DNÍ	skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50 % celkové ceny zájezdu dle SZ
20 - 10 DNÍ	skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80 % celkové ceny zájezdu dle SZ
9 a méně dní před zahájením zájezdu	100 % celkové ceny zájezdu dle SZ

c) Vystavené /zakoupené/ letenky k zájezdu jsou vždy bez možnosti provádění změn ze strany zákazníka (například změna odletového a příletového letiště, změna data letu, změna či oprava jména cestujícího apod.). Požadavky na změnu rezervace letenky (včetně letenky v rámci zájezdu) lze realizovat před jejím vystavením /zakoupením/.

d) Storno v případě zrušení letenek, zakoupených v rámci zájezdu, činí 100 % z ceny letenek. Příslušná letecká společnost může v konkrétních případech rozhodnout jinak. V takovém případě CK zákazníka informuje o skutečné výši poplatků a dalších nákladů souvisejících se změnou či zrušením letenek.

e) Storno letenky zakoupené samostatně se řídí stornopodmínkami konkrétní letecké společnosti.

f) Pokud již byly pro zákazníka prokazatelně zakoupeny či objednány služby cestovního ruchu, zejména letenky, a pokud náklady CK s tím spojené převyšují storno podle článku 9 VSPCK, pak se zákazník zavazuje nahradit CK vzniklou škodu, tj. nahradit skutečné náklady vynaložené v souvislosti s pořízením dotčené služby, resp.



jejím stornováním. Odstupné podle článku 9 VSPCK se v těchto případech počítá z ceny zájezdu po odečtení ceny služby, jejíž pořízení zákazník CK v souladu s tímto článkem nahradil (tj. např. po odečtení plné ceny letenky, resp. jejího stornování).

g) Zákazníkům je doporučeno sjednat si pojištění storna zájezdu. Toto pojištění CK na vyžádání zajistí.

h) Pokud se zákazník nedostaví na zájezd, případně musí být před započítáním zájezdu či v jeho průběhu vyloučen, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení ceny zájezdu a CK nezodpovídá za případné další škody způsobené z důvodů na straně zákazníka.

i) Změna SZ na základě požadavku zákazníka bude provedena v případě, že tuto změnu bude možné realizovat, za paušální poplatek 1.000,- Kč, a skutečně vynaložené náklady, za 1 změnu a osobu, takový požadavek musí být písemně CK doručen **nejpozději 30 dnů** před zahájením zájezdu, nebude-li dohodnuto jinak.

Pro vyloučení pochybností, změna pořadí navštívených míst či změna dne navštívení určitého místa se nepovažuje za změnu programu zájezdu. CK a zákazník se dohodli, že termíny zájezdů mohou být posunuty, a to v případě leteckých zájezdů až o 4 dny a v případě autobusových a ostatních zájezdů až o 1 den, a že celková délka zájezdu provedená v souvislosti se změnou termínu může být změněna až o 2 dny; tyto změny se nepovažují za změnu SZ.

10. Zrušení zájezdu ze strany Go2

10.1. Go2 je oprávněna v těch případech, kdy není dodržen minimální počet účastníků, zrušit zájezd a nejpozději do **21 dnů** před odjezdem zákazníkovi oznámit zrušení zájezdu z tohoto důvodu.

10.2. Minimální počet účastníků u všech zájezdů je uveden v Nabídce zájezdu nebo ve SZ.

10.3. CK je dále oprávněna zrušit zájezd či jeho část před zahájením jejich čerpáním, jestliže z objektivních důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy o zájezdu (zejména v důsledku neodvratitelných událostí, jimž nemohla CK zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat, např. živelná pohroma, sopečná činnost, rozbouřené moře, revoluce, stávka, atd.)

10.4. Jestliže CK zájezd ze shora uvedených důvodů zruší, nabídne zákazníkovi na základě nové smlouvy jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, a to v případě může-li CK takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby, je CK povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy o zájezdu s uvedením důvodů zašle CK na adresu zákazníka; účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu nastávají dnem doručení oznámení. V těchto případech nevzniká zákazníkovi žádný nárok na žádné další náhrady.



11. Reklamacce

11.1 Pro případ, že zájezd nebo jiná plnění neprobíhají dle smluvních podmínek je zákazník oprávněn provést reklamaci.

11.2 Zákazník je povinen své požadavky či reklamaci oznámit neprodleně tak, aby mohla být včas sjednána náprava na místě samotném.

11.3 Reklamaci zákazník uplatňuje nejdříve u zástupce nebo delegáta či průvodce Go2 v místě konání zájezdu, provede písemnou reklamaci a aktivně přistupuje k jejímu vyřešení. V případě, že reklamacce nebude podána písemně a bez zbytečného odkladu, vystavuje se zákazník riziku, že se zmenší, omezí nebo zanikne nárok na uznání reklamacce a úhradu všech později vzniklých škod, které by při včasné oznámení či aktivním přístupu zákazníka při řešení reklamacce nevznikly.

11.4 CK Go2 je oprávněna při vyřizování reklamacce v místě konání řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou odpovídající kompenzací v adekvátní výši vynaložených nákladů.

11.5 CK Go2 nenese odpovědnost za případné zpoždění dopravních prostředků z důvodu: zhoršené průjezdnosti silnic a hraničních přechodů, posunutí a změny času letů díky přeplnění vzdušných koridorů při letecké dopravě, či z důvodu nepříznivého počasí, případně náhlé technické poruchy a případných jiných Go2 nezaviněných okolností. CK není v žádné míře zodpovězena za zmeškaný let na přestupech, pokud jsou návazné lety uvedeny na jedné letence. Zákazníkovi nevzniká z těchto důvodů nárok na náhradu.

11.6 CK Go2 nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve smlouvě o zájezdu, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě samém u hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamacce se taktéž nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty, pokud odpovědnost CK Go2 není v těchto případech dána ze zákona. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK Go2 zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. CK Go2 neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkovi třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Pokud dojde ke škodě na zavazadlech či újmě na zdraví při letecké přepravě, je třeba tuto skutečnost nahlásit ihned po příletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol, který je potřebný pro další jednání s leteckou společností.

11.7. CK není v žádné míře zodpovědná za ztrátu či zpoždění zavazadel v průběhu letecké přepravy klienta do destinace a z destinace. Za zpoždění či ztrátu zavazadel v tomto typu přepravy, je vždy zodpovědná daná letecká společnost, která let provozuje. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě reklamuje zákazník přímo u dopravce. Je povinen sepsat protokol o poškození či ztrátě zavazadla (P.I.R), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a přepravce. CK může pomoci s řešením této situace prostřednictvím svého delegáta v dané destinaci, kde k události došlo.



11.8. Resorty na Maledivách si vyhrazují právo na opravy, úpravy a údržbu resortů a pláží po celý rok. Narušení komfortu dovolené způsobené těmito činnostmi nemohou být předmětem reklamace.

11.9 CK upozorňuje, že si v rámci destinace Maledivy vyhrazuje první a poslední den pobytu pro přepravu klientů z mezinárodního letiště do místa ubytování a zpět.

11.10. Uplatnění reklamace může zákazník provést např. ústně nebo písemně, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu.

12. Zpracování osobních údajů zákazníka a spolucestujících

Správce: Sídlo Cestovní kancelář GO2 s.r.o., Lucemburská 1599/31, Žižkov (Praha 3), 130 00 Praha, IČO: 24797634

Kontaktní údaje: kancelář CK GO2, Biskupský dvůr 2, 110 00 Praha 1, e-mail: info@ckgo2.cz

Tel.: 222 317 874

12.1. Zákazník je srozuměn s tím, že cestovní kancelář je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, pasové údaje, bankovní spojení, bydliště, e-mailová a doručovací adresa, telefonní kontakt. K zajištění dalších služeb: SPZ automobilu (k zajištění parkování na letištích), národnost (k zajištění víz), detaily leteckého spojení, pracovní pozice (k zajištění víz), údaje o alergiích, lécích, zdravotních potížích a další.

Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

12.2. Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou informace uvedené v bodu 12.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům cestovní kanceláře (zejména hotelům, přepravním společnostem, delegátům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve smlouvě o zájezdu, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země poskytne cestovní kancelář na žádost zákazníka.

12.3. Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.

12.4. Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zaslání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je cestovní kancelář oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zaslání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese cestovní kanceláře nebo e-mailem zasláným na e-mailovou adresu info@ckgo2.cz. V tomto případě nebude cestovní kancelář zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.



12.5. Výše uvedená ustanovení dle bodu 12.1. platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvu o zájezdu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlas za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

12.6. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:

- a) Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů může kdykoliv odvolat, a to podáním zaslaným cestovní kanceláři, a to buď na adresu cestovní kanceláře nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu info@ckgo2.cz.
- b) Požadovat od cestovní kanceláře přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.
- c) Požadovat, aby cestovní kancelář omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) cestovní kancelář již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody cestovní kanceláře převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.
- d) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.
- e) Získat od cestovní kanceláře kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je cestovní kancelář povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů: (i) účel zpracování; (ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává, (iii) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.
- f) Získat své osobní údaje, které cestovní kancelář zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá cestovní kancelář osobní údaje zákazníka jinému správci.

13. Zvláštní ustanovení

13.1 Odpovědnost za účastníky zájezdu

Zákazník se účastní zájezdu a jeho programu, včetně sportovní části, dobrovolně, na vlastní nebezpečí a odpovědnost. Go2 a vedoucí nenesou odpovědnost za nevhodnou výstroj a výzbroj při túrách a za svévolné nedodržování bezpečnostních pravidel. Podepsáním smlouvy o zájezdu se zákazník zavazuje řídit se během zájezdu pokyny vedoucích zájezdu, chovat se tak, aby nerušil jeho průběh nebo ostatní účastníky, respektovat zákony navštívené země a naší republiky. V případě individuálního programu je povinen informovat vedoucího zájezdu o plánované trase a programu. Vedoucí zájezdu má právo vyloučit zákazníka z části programu, pokud



jeho vybavení a okamžitý zdravotní stav neodpovídají náročnosti programu, zejména je-li zákazník pod vlivem alkoholu či omamných látek.

V krajním případě může vedoucí vyloučit zákazníka ze zájezdu. Neúčast na programu z výše uvedených důvodů se nepovažuje za nenaplnění služeb ze strany Go2 a nezakládá právo na náhradu. Go2 neručí za majetek účastníků v případě poškození, zničení, ztráty či krádeže a za jejich zdraví, avšak v průběhu zájezdu se jeho pracovníci budou snažit, aby tato rizika eliminovali. Zákazník se zavazuje, že se během zájezdu bude chovat a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.

13.2 Cestovní pojištění

V ceně zájezdů není zahrnuto žádné pojištění léčebných výloh v zahraničí. Zákazníkům se doporučuje uzavřít cestovní pojištění prostřednictvím CK Go2, které mimo jiné obsahuje i pojištění rizik souvisejících se zrušením zájezdů z důvodů stanovených pojišťovnou. V případě, že zákazník cestovní pojištění nesjedná, není CK Go2 povinná (nad daný zákonný rámec) cokoliv nepojištěnému zákazníkovi při nastalé pojistné události poskytnout a zákazník nese sám veškerá rizika s tím související.

13.3 Pojištění CK Go2 proti úpadku

Go2 je v souladu se zákonem pojištěna proti úpadku, toto pojištění je již zahrnuto v ceně zájezdů. CK Go2 předloží certifikát o pojištění na výzvu zákazníka .

Zákazník a CK prohlašují, že si tyto VSPCK před podpisem SZ přečetli, rozumí jim, a že odpovídají jejich vůli a že s obsahem těchto VSPCK v plném rozsahu a bez výhrad souhlasí.