

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY
Cestovní kanceláře Luxury Travel s.r.o.

pro zájezdy pořádané a/nebo zprostředkované, jakož i pro prodej jednotlivých služeb cestovního ruchu Cestovní kancelář Luxury Travel s.r.o.

1. Úvodní ustanovení

Všeobecné smluvní podmínky, dále jen VSP cestovní kanceláře Luxury Travel s.r.o., jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu, prodávané jménem a na účet cestovní kanceláře Luxury Travel s.r.o., nestanoví-li zvláštní smluvní podmínky, obsažené ve smlouvě, či její příloze, jinak. Cestovní kancelář Luxury Travel s.r.o. (dále CK) je provizním prodejcem německých a rakouských cestovních kancelář (dále jen ZCK). Jak CK, tak ZCK jsou řádně pojištěny proti úpadku dle platných národních legislativ. CK je pojištěna pro případ úpadku Cestovní kanceláře u Generali Pojišťovny a.s. CK jako zprostředkovatel či pořadatel (§25 - 23 zák. 89/2012 Sb.), prodává zájezdy na základě smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“), vyhotovené v písemné formě, která odpovídá všem předepsaným náležitostem. CK rovněž prodává i jednotlivé služby cestovního ruchu, buď na základě smlouvy vyhotovené v písemné formě nebo na základě písemného potvrzení o zprostředkování služby cestovního ruchu, dle objednávky zákazníka.

Tyto VSP CK jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu, či potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby cestovního ruchu, uzavřené mezi zákazníkem a CK.

2. Účastníci smluvního vztahu

Účastníky smluvního vztahu jsou:

Luxury Travel s.r.o. se sídlem Radlická 3216/1g, Praha 5, PSČ: 15000, IČO: 24142859, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 182586.

a
Zákazník, kterým může být jak fyzická, tak právnická osoba.

3. Předmět smluvního vztahu

Tyto VSP upravují práva a povinnosti smluvních stran.

3.1. Zájezdů jak zprostředkovaných, tak pořádaných CK.

3.2. Jednotlivých služeb cestovního ruchu ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných dle individuálního přání zákazníka.

4. Předšmluvní informační povinnost

Před uzavřením smlouvy o zájezdu obdrží zákazník kromě konkrétní nabídky zájezdu a těchto VSP:

- a) příslušný vzorový formulář;
- b) obecné informace o vízových požadavcích země určení. Informace o přibližných lhůtách pro vyřízení víz lze poskytnout odkazem na úřední informace země určení;
- c) zdravotní požadavky pro cesty;
- d) na vyžádání doklad o pojištění CK pro případ úpadku.

5. Uzavření smluvního vztahu

5.1. Smlouva o zájezdu/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby je uzavřena buď okamžikem podpisu oběma smluvními stranami, nebo uhrazením zálohy na objednané služby ze strany zákazníka. Zákazník se zavazuje neprodleně podepsanou smlouvu o zájezdu, či potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby, doručit na adresu CK.

5.2. Zákazník svým podpisem SoZ osvědčuje že:

- a) mu byly spolu s návrhem SoZ zaslány všeobecné obchodní podmínky CK, které tvoří nedílnou součást SoZ, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující, a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,
- b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
- c) mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku,
- d) mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č.122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,
- e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
- f) mu byl předán kontakt na místního zástupce pořadatele,
- g) je oprávněn SoZ uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení

a účasti na zájezdu řádně pověřily. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem a dále, že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu

- 5.3. Pokud zákazník uzavírá SoZ za či ve prospěch třetích osob, odpovídá jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací.
- 5.4. Za den úhrady se považuje den připsání finančních prostředků na účet CK. Povinností zákazníka je zkontrolovat správnost a úplnost údajů uvedených ve smlouvě o zájezdu/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby. V případě zjištěných nedostatků je objednatel povinen CK neprodleně informovat.
- 5.5. CK si vyhrazuje právo odmítnout uzavření smlouvy o zájezdu, nebo potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby, která obsahuje nesprávné, rozporuplné či neúplné údaje zákazníka či dalších cestujících osob.
- 5.6. V případě, že v době úhrady zájezdu/jednotlivé služby tato služba uvedena ve smlouvě o zájezdu/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby již není dostupná nebo se změnila podmínky ze strany ZCK, v takovém případě je CK oprávněna odstoupit od smlouvy o zájezdu či potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby. V těchto případech bude bezodkladně vráceno zákazníkovi 100% úhrady bez jakýchkoli poplatků bezhotovostně na bankovní účet, ze kterého byla úhrada objednatel provedena.
- 5.7. Zákazník svým podpisem stvrzuje, že uzavírá smlouvu o zájezdu/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby za sebe i za osoby, které cestují spolu s ním a jsou uvedeny ve smlouvě o zájezdu/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby a vyjadřuje souhlas s těmito VSP svým podpisem smlouvy o zájezdu/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby, či úhradou zálohy na poskytované služby. Pokud bude v rozporu ustanovení těchto VSP s ujednáním obsaženým ve smlouvě o zájezdu/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby, platí ujednání ve smlouvě o zájezdu/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby.
- 5.8. Pokud má zákazník zájem přepravovat do objednané destinace nadměrná, sportovní nebo jiná zavazadla (např. kola, golfbag, surfové vybavení, dětský kočárek) nebo zvířata, je povinností zákazníka o této skutečnosti informovat CK před uzavřením smlouvy o zájezdu/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby tak, aby bylo možno ověřit možnost této přepravy včetně její ceny.

6. Cenové a platební podmínky

- 6.1. Cena uvedena ve smlouvě o zájezdu/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby musí být uhrazena zákazníkem před zahájením zájezdu či poskytnutím služby tak, jak je uvedeno dále.
- 6.2. U zájezdu je povinen objednatel uhradit zálohu ve výši 50% celkové sjednané ceny při uzavření smluvního vztahu.
- 6.3. U zájezdů, objednaných v době kratší 30 dnů před datem konání zájezdu, 100% celkové sjednané ceny při uzavření smluvního vztahu.
- 6.4. Jestliže jsou součástí zájezdu linkové nebo nízkonákladové letenky, hradí se cena letenek ihned z dodatkových služeb zájezdu 50% za předpokladu, že nejsou objednané služby v době kratší 30 dnů před datem konání zájezdu.
- 6.5. V případě objednávky pouze letenky se hradí 100% celkové ceny letenky/letenek při uzavření smluvního vztahu.

7. Změna ceny zájezdu

- 7.1 CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu, jestliže se zvýší tyto náklady:
 - a) cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie,
 - b) daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty ze služeb cestovního ruchu poskytovaných podle SoZ třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, nebo
 - c) směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu.
- 7.2 Zvýšení ceny se vypočte kalkulací nákladů.
- 7.3 CK doručí oznámení o zvýšení ceny v textové podobě zákazníkovi nejpozději dvacátý den před zahájením zájezdu. V oznámení CK uvede důvod zvýšení ceny a výpočet zvýšení.
- 7.4 Zvýšení ceny o více jak 8 % dává zákazníkovi právo odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného.
- 7.5 Jestliže dojde mezi uzavřením SoZ a zahájením zájezdu ke snížení výše uvedených nákladů, má zákazník právo na snížení ceny.
- 7.6 Snížení ceny se vypočte kalkulací nákladů.

- 7.7 V případě snížení ceny má pořadatel právo na odečtení skutečných administrativních nákladů od částky, jež má být zákazníkovi vrácena. Na žádost zákazníka je CK povinna tyto skutečné administrativní náklady doložit.
- 7.8 Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o úpravě ceny zájezdu/jednotlivé služby uhradit navýšení ceny zájezdu. Při porušení tohoto závazku má CK právo od zájezdu odstoupit.
- 7.9 Variabilním symbolem pro veškeré platby je číslo akce uvedené ve smlouvě o zájezdu/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby. K závaznému zaknihování zájezdu nebo jednotlivé služby, dochází po úhradě příslušné platby zákazníkem. Pokud není platba uhradena v termínu uvedeném ve smlouvě o zájezdu/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby, nezodpovídá CK za eventuální navýšení ceny, či situaci, že je zájezd nebo jednotlivá služba vyprodána. Veškeré úhrady musí být ze strany zákazníka provedené tak, aby na účty CK byla připsána suma uvedená ve smlouvě o zájezdu/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby v předepsaném termínu.
- 7.10 U zájezdů nebo jednotlivých služeb, u nichž jsou naše kapacity již vyprodány, je možné se pokusit získat dodatečnou kapacitu. V takovém případě je mezi zákazníkem a CK uzavřena předběžná smlouva o zájezdu/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby. Na jejím základě CK požaduje od zákazníka zálohu ve výši až 100% z celkové ceny (výše zálohy se stanoví dle požadovaného termínu zájezdu). V případě, že je dodatečná kapacita potvrzena, CK toto sdělí zákazníkovi a tím je automaticky uzavřena smlouva o zájezdu/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby. V případě nepotvrzení, CK neprodleně vrátí zálohu v plné výši a předběžná smlouva o zájezdu/potvrzení se ruší.

8. Práva a povinnosti zákazníka

- Právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb s výjimkou případů uvedených v těchto VSP.
- Právo být seznámen s případnými změnami sjednaných služeb.
- Právo na ochranu osobních dat.
- Právo na doručení důležitých údajů o skutečnostech, které jsou CK známy, pokud nejsou obsaženy ve smlouvě o zájezdu/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby či těchto VSP.
- Povinnost poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, včetně sdělení pravdivých, úplných údajů a předložení dokladů k žádostem o víza.
- Povinnost zajistit u osob mladších 15 let a u osob, jejichž stav to vyžaduje, řádný doprovod.
- Převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se na určené místo se všemi požadovanými doklady.
- Mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do dané země pobytu.
- Dostavit se včas k odletu na letiště.
- Splnit očkovací, popřípadě jiné povinnosti potřebné pro vstup do země, které jsou stanovené mezinárodními zdravotními předpisy.
- Rídit se pokyny průvodce ZCK v místě pobytu.
- Počínat si tak, aby nedošlo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků či CK a uhradit škodu, kterou zákazník způsobí.
- V případě, že zákazník uzavřel smlouvu o zájezdu/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby s CK ve prospěch dalších osob (spolucestujících), zavazuje se k tomu, že všechny osoby seznámil se všemi informacemi.
- Zabezpečí, aby všichni spolucestující plnili povinnosti zákazníka, který vyžaduje jejich osobní součinnost.
- Zákazník je povinen před uzavřením smlouvy o zájezdu nahlásit CK účast cizích státních příslušníků.
- Zákazník je povinen zaplatit cenu zájezdu/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby dle stanovených podmínek, a prokázat to CK příslušným dokladem o zaplacení.
- Zákazník byl informován o pasových a vízových požadavcích vstupu do cílové a/nebo tranzitní destinace pro všechny účastníky zájezdu, o lhůtách pro jejich vyřízení a o tom, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt vyžadovány. Zákazník je výslovně seznámen s tím, že zajištění víza, platnost a úplnost cestovních dokladů jeho a všech spolucestujících je jeho záležitostí. Pouze na základě zvláštního ujednání v dostatečném předstihu a splnění všech požadovaných náležitostí, předložení fotografie a dalších potvrzení se může s CK dohodnout o jejich zajištění proti zvláštní úhradě. Případná škoda vzniklá objednateli v souvislosti s neplatností cestovních dokladů, respektive platnosti kratší než požaduje cílová a/nebo tranzitní země, nezajištění víza či podmínek pro jeho vyřízení jdou výlučně k tíži zákazníka a/nebo spolucestujícího a CK neodpovídá za vzniklou škodu.
- Zákazník a/nebo spolucestující je povinen přesvědčit se 48 hodin před odletem o správnosti odletového řádu.
- Zákazník nesmí bez vědomí CK kontaktovat přímo pořadatele služeb (netýká se reklamace - viz bod 18). V případě, že k tomu dojde, CK si vyhrazuje právo odstoupit od dalšího zprostředkovatelského servisu a v případě vznik-

lých škod spojených s tímto neoprávněným krokem, bude požadovat náhradu škody od zákazníka s výjimkou reklamčního řízení na místě samém.

9. Odpovědnost za škodu a újmu

- Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů.
- CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. Ani tehdy však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.
- Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatňuje zákazník ihned přímo u dopravce.
- Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

10. Práva a povinnosti CK

K právům a povinnostem zákazníka se vztahují povinnosti a práva CK. CK je povinna pravidelně a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK známy. V některých případech bývá stanoven minimální počet účastníků zájezdu, což je v těchto případech uvedeno ve smlouvě o zájezdu/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby. Není-li možné z důvodu nedostačujícího počtu zákazníků zájezd uskutečnit, je CK oprávněna do 14 dnů před začátkem zájezdu tento zájezd zrušit a odstoupit od smlouvy o zájezdu/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby. Toto platí rovněž v případech vyšší moci, které cestu znesnadňují, ohrožují nebo omezují (např. epidemie, válečné události, zemětřesení, výbuch sopky apod.).

11. Zrušení a změny dohodnutých služeb

- Veškeré změny v uzavřené smlouvě o zájezdu/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby je možné provést pouze na základě písemného vyžádání. CK sdělí zákazníkovi, zda je možné požadovanou změnu provést a výši poplatku spojeného s provedením změny. Zároveň CK pošle zákazníkovi náležitě upravenou smlouvu o zájezdu/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby. Zákazník v případě akceptace podmínek provedení požadované změny bezodkladně uhradí poplatek za změnu, což je podmínka pro realizaci požadované změny ze strany CK.
- Při použití nízkonákladových leteckých dopravců nejsou změny možné. Při použití linkových a charterových leteckých dopravců se změny řídí tarifními podmínkami jednotlivých dopravců, které se vztahují ke konkrétní rezervaci.
- U služeb, které podléhají zvláštnímu režimu změny, jsou tato specifika uvedena ve smlouvě o zájezdu/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby.
- Odchyly jednotlivých služeb od původně sjednaného obsahu smlouvy o zájezdu/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby, které jsou po uzavření smlouvy o zájezdu/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby nevyhnutelné a nejsou způsobeny CK jako zprostředkovatelem či organizátorem zájezdu, nýbrž dodavateli jednotlivých služeb, mohou nastat. Má-li být v důsledku změny smlouvy o zájezdu/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby změněna i cena zájezdu, uvede CK v návrhu změny smlouvy/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby i výši nové ceny. Nesouhlasí-li zákazník se změnou smlouvy, má právo písemnou formou od smlouvy odstoupit ve lhůtě stanovené CK, jinak se má za to, že se změnou souhlasí a je povinen bez prodlení, případně ve lhůtě stanovené CK, doplatit cenu služby na účet CK, je-li nová cena vyšší než původní. Pokud by v souvislosti s odstoupením zákazníka od smlouvy/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby byly spojeny jakékoliv finanční postihy ze strany ZCK, CK je povinna na tuto skutečnost zákazníka včas upozornit. CK neručí za případné posuny letů (zpoždění či přesuny letů) z technických nebo bezpečnostních důvodů. Za časové posuny počátku a konce čerpání služeb stejně jako za služby nečerpané z titulu zpoždění dopravy nemůže CK poskytnout žádnou finanční náhradu za předpokladu, že sjednaný počet dnů, resp. nocí, byl dodržen. Odpovědnost leteckého dopravce za způsobenou škodu tím není dotčena.

12. Přípustné odchylky od sjednaných služeb

CK si vyhrazuje právo na upřesnění či změnu letových časů, které nejsou součástí smlouvy o zájezdu, jedná se pouze o podrobný upřesňující údaj ve smyslu § 2529 OZ. V nutných případech (zejména v důsledku neodvratitelných událostí) je přípustná změna dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy vč. mezipřistání a termínu letu. CK neodpovídá za případné posuny letů (zpoždění či přesunutí letů)

z technických či bezpečnostních důvodů. Cestující má právo obrátit se se svými požadavky na leteckého dopravce, který nese odpovědnost za změny v dopravě, uvedené v předchozí větě, zejména dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004. Zákazník je srozuměn s tím, že musí při plánování dopravních přípojů přihlížet k možnému posunu letu. V případě posunu letu nevzniká zákazníkovi nárok na odstoupení od smlouvy o zájezdu bez úhrady sjednaného odstupného (tj. stornopoplatků). Délka zájezdu je vyjádřena počtem nocí. Zákazník je srozuměn s tím, že let může částečně zasahovat do dne následujícího. Za časové posuny počátku a konce čerpání služeb stejně jako za služby nečerpáné z titulu zpoždění dopravy nemůže CK poskytnout žádnou finanční náhradu, za předpokladu že sjednaný počet dnů, resp. nocí, byl dodržen. Odpovědnost leteckého dopravce za způsobenou škodu tím není dotčena. Pro účely vymezení termínu zájezdu, se zahájením a ukončením zájezdu, rozumí okamžik započeti letecké přepravy (tj. okamžik započeti odbavování leteckým přepravcem). Upozorňujeme na skutečnost, že změna v osobě účastníka, může znamenat zakoupení nové letenky.

13. Postoupení smlouvy

Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník smlouvu o zájezdu postoupit za předpokladu, že:

- 13.1. Oznámení o postoupení smlouvy je doručeno CK alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu/služby,
- 13.2. Ve stejné lhůtě je doručeno CK prohlášení třetí osoby, že s uzavřenou smlouvou/potvrzením o poskytnutí jednotlivé služby souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu/službě,
- 13.3. Budou uhrazeny náklady, které CK v souvislosti se změnou zákaznicka vzniknou.

14. Doručení cestovních dokladů

Cestovní pokyny, letenky a vouchery (dále cestovní doklady) jsou zaslány po zaplacení doplatku. Nejdříve však 10 dnů, nejpozději 7, před započítáním zájezdu či termínem odletu. CK zašle cestovní doklady na email zákazníka, nebo poštou na adresu uvedenou ve smlouvě o zájezdu/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby. Cestovní doklady lze také osobně vyzvednout v sídle CK, dle předchozí dohody. V případě uzavření smlouvy o zájezdu/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby v termínu kratším 7 dnů před začátkem zájezdu, si CK vyhrazuje právo uložit cestovní doklady na odletovém letišti na přepážce dané CK, o čemž bude zákazník s předstihem informován emailem či telefonicky. CK neodpovídá za případné ztráty poštovních zásilek, ani související škodu v případě, že prokáže, že zásilku předala poštovnímu zástupci řádně a včas.

15. Odstoupení od smlouvy a odstupné (storno)

- 15.1. CK je oprávněna před zahájením zájezdu, či čerpáním jednotlivých služeb od smlouvy o zájezdu/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby odstoupit z důvodu zrušení zájezdu, či z důvodu zrušení jednotlivých služeb nebo poruší-li zákazník svou povinnost vyplývající ze smlouvy o zájezdu/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby nebo VSP. Písemné potvrzení o odstoupení od smlouvy o zájezdu/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby doručí CK zákazníkovi. Účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení. V případech odstoupení CK od smlouvy o zájezdu/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby pro porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen uhradit odstupné ve stejném rozsahu jako při odstoupení ze strany zákazníka z důvodů na jeho straně. CK má právo jednostranně započíst nárok na odstupné se vzájemnou pohledávkou objednatele na vrácení zálohy nebo zaplacené ceny.
- 15.2. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy o zájezdu/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby z důvodů na své straně, je povinen zaplatit CK odstupné v níže uvedené výši.
- 15.3. Pro stanovení výše odstupného se vychází z ceny zájezdu nesnížené o slevy, dále z počtu dnů mezi odstoupením od SoZ a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Začátkem zájezdu se rozumí začátek poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu.

Výše odstupného za každou osobu činí:

- 60 dní a více před odjezdem – skutečně vzniklé náklady a 10 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- 59 - 41 dní – skutečně vzniklé náklady a 30 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- 40–24 dní – skutečně vzniklé náklady a 50 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- 23–17 dní – skutečně vzniklé náklady a 60 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- 16–10 dní – skutečně vzniklé náklady a 70 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;

- 9–4 dny – skutečně vzniklé náklady a 90 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- 3 dny a méně – 100 % ceny zájezdu.

- 15.4. Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od SoZ zájezd nečerpá, má CK právo na odstupné ve výši plné ceny zájezdu.
- 15.5. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.
- 15.6. Pokud zákazník již na základě SoZ provedl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odstupné, budou vzájemně pohledávky započteny; CK případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné, nebo zákazník neprodleně doplatí CK rozdíl mezi odstupným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.
- 15.7. Pokud součástí zájezdu není letecká přeprava, a tudíž cena letenek není zahrnuta do ceny zájezdu, a CK přesto pro zákazníka v souladu se SoZ zajišťuje nákup letenky, zavazuje se zákazník nahradit CK veškeré náklady, které jí v souvislosti s pořízením letenky a jejího případného storna vznikly.
- 15.8. Jestliže součástí zájezdu či objednávky jednotlivé služby jsou nízkonákladové letenky, činí odstupné 100% ceny letenky. Jestliže součástí zájezdu či objednávky jednotlivé služby jsou charterové, nebo linkové letenky, řídí se výše odstupného za letenku podmínkami knihovaného tarifu daného leteckého dopravce. Informace o typu letenky je uvedena v potvrzení objednávky.
- 15.9. U zájezdu nebo služeb, které podléhají zvláštnímu režimu odstupného, jsou tato specifika uvedena ve smlouvě o zájezdu/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby.
- 15.10. V ceně zájezdu či jednotlivé objednané služby není pojištění zákazníka pro cesty a pobyt ani proti nákladům vzniklým v souvislosti s odstoupením od smlouvy o zájezdu či od potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby.
- 15.11. Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CK odstupné v těchto případech:
 - a) CK zvýší cenu zájezdu o více než osm procent;
 - b) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;
 - c) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;
 - d) v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu;
 - e) CK odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámila zákazníkovi ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny;
 - f) CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.
- 15.12. V těchto případech je CK povinna zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situaci podle písm. d), e) a f) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.
- 15.13. Účinky odstoupení od SoZ nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

16. Pojištění

CK doporučuje zákazníkovi, resp. spolecestujícím, uzavření pojistky na odstupné (storno) za zájezd, nebo poskytnutí služby, v případě úrazu, nemoci nebo smrti, jakož i sjednání pojištění pro cesty a pobyt. Pojištění na odstupné za zájezd, nebo objednanou službu je možno sjednat pouze v den úhrady zálohy nebo celkové ceny za zájezd/službu.

17. Ručení

CK ručí za připravenost zájezdu, za výběr služeb, kontrolu nad službami, za správnost popisu služeb a náležitě naplnění smluvně sjednaných podmínek. Ručení pořadatele zájezdu je dáno zákonem.

CK neručí za případné poškození, ztráty, úrazy, dopravní přerušení, stejně tak jako za zpoždění. Ručení CK se dále nevztahuje na akce, které nejsou součástí smlouvy na zájezd (jako je koupání, horolezectví, lyžování, potápění, surfování, jízda na koni apod.). Tyto činnosti jsou provozovány na vlastní nebezpečí. Nárok na náhradu škody nevzniká, pokud byla škoda způsobena nedbalostí nebo porušením

podmínek smlouvy ze strany klienta. CK neručí za odchylky jednotlivých služeb, uvedené v článku 8 odst. d.

18. Reklamacie

Zákazníkovi se doporučuje, aby reklamaci uplatnil včas bez zbytečného odkladu již na místě samém, a to u delegáta, jehož kontaktní údaje jsou uvedeny v cestovních dokladech tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno již v místě poskytované služby. V nouzových případech je možno kontaktovat CK na telefonní lince uvedené v cestovních dokladech.

Nezjedná-li pořadatel nápravu ani v přiměřené lhůtě, může si zákazník zjednat sám oprávněnou nápravu v souladu s náplní smlouvy o zájezdu a pořadatel mu nahradí účelně vynaložené náklady. Veškeré účelně vynaložené náklady musí být doloženy daňovými doklady. Reklamaci zájezdu nebo jiné služby po skončení zájezdu, může objednatel uplatnit jakýmkoliv způsobem, optimální je však zaslání doporučeného dopisu na adresu sídla CK. Doporučuje se dodání reklamačního protokolu z místa pobytu, potvrzeného delegátem, případně dalších relevantních dokladů (např. fotografií). Zákazník je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného prodlení tak, aby mohla být co nejrychleji sjednána náprava, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu, nestanoví-li české právní předpisy jinak. CK je povinna reklamaci vyřídit v zákonné lhůtě, tj. do 30 dnů od data podání reklamacie a o výsledku šetření klienta písemně nebo emailem informovat.

V případě, že dojde mezi CK a zákazníkem ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: www.coi.cz. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese: <http://ec.europa.eu/odr>.

19. Informace o zpracování osobních údajů

CK jako správce osobních údajů zpracovává údaje v níže uvedených případech:

- vedení dokumentace o zákaznících/spolucestujících v rámci výkonu předemti podnikání CK,
- vedení databáze potenciálních zákazníků (většinou z řad bývalých zákazníků) pro marketingové účely, zejména zaslání nabídky zájezdů a dalších služeb CK na základě informovaného souhlasu těchto osob.

Uplatnění práv v oblasti osobních údajů, je možné se na CK vracet prostřednictvím datové schránky: ID DS: gyh44dt, emailem na adrese: osobniudaje@luxury-travel.cz nebo poštou na adrese: Luxury Travel s.r.o., Praha 5, Radlická 3216/1g, PSČ 150 00. Výše uvedenými způsoby je možné se v relevantních případech na CK obracet za účelem uplatnění práva na přístup k osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz, případně omezení zpracování, vznést námitku proti zpracování, jakož i při uplatnění práva na přenositelnost údajů a dalších práv podle obecného nařízení o ochraně osobních údajů. Výše uvedenými způsoby se mohou subjekty údajů na CK obracet i v případě údajů zpracovávaných na základě souhlasu rovněž za účelem odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů. Pro zajištění vedení dokumentace o zákaznících/spolucestujících v rámci výkonu činnosti cestovní kanceláře (prodeje zájezdů a dalších služeb CK) CK zpracovává o zákaznících následující typy údajů: jméno a příjmení, pohlaví, datum narození, místo trvalého pobytu, kontaktní údaje (kontaktní telefonní číslo, kontaktní email, kontaktní adresa, odlišuje-li se od trvalého pobytu), občanství, informace o cestovním pasu, číslo cestovního dokladu, datum expirace, popř. obdobného cestovního dokladu, fotografii zákazníka (při vízových formalitách). Informaci o náboženském vyznání (v případě vízových formalit a svaťeb v zahraničí), podpis.

Pro zajištění vedení databáze potenciálních zákazníků CK za účelem zaslání nabídky služeb CK zpracovává o zákaznících následující typy údajů: jméno a příjmení, kontaktní údaje (kontaktní telefonní číslo, kontaktní email, kontaktní adresa).

Uvedené osobní údaje zákazníka mohou být zpracovávány těmito dalšími zpracovateli osobních údajů: letecké společnosti a další dopravní společnosti, spolupracující CK, hotely, externí daňový poradce, externí účetní firma, IT specialista, poskytovatel softwaru, právní zástupce apod. V sídle CK je k dispozici k nahlédnutí seznam dalších zpracovatelů osobních údajů, které v rámci vykonávaných agend CK zpracovává.

Vzhledem k povaze činnosti CK budou osobní údaje zákazníků předávány do dalších členských států Evropské unie a do třetích zemí (tj. do zemí mimo Evropskou unii). V případě předávání osobních údajů do třetích zemí, upozorňuje CK na skutečnost, že tyto země nejsou účastníkem dohod platných v Evropské unii.

CK vynaloží úsilí, aby osobní údaje ve třetích zemích předávala pouze v nezbytně nutném rozsahu.

CK je povinna předat osobní údaje zákazníků jiným subjektům, pokud jí toto ukládá zákon.

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

Zákazník má právo, kdykoliv vznést námitku proti zpracování osobních údajů, dále má zákazník právo přístupu k osobním údajům, týkajících se jeho osoby, jejich opravy či výmazu, jakož i vznést námitku proti zpracování osobních údajů. Dále má právo, aby CK omezila zpracování jeho osobních údajů.

Zákazník má právo podat proti CK jako správci jeho osobních údajů stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů (<https://www.uoou.cz/>). Pakliže podá tuto stížnost je CK povinna mu na jeho žádost poskytnout informace a kopie zpracovávaných údajů, účel zpracování, kategorie osobních údajů a příjemce, kterým byly a budou jeho osobní údaje zpřístupněny.

20. Závěrečná ustanovení

Při zprostředkování zájezdů pořádaných ZCK a při zprostředkování jiných služeb se vzájemné vztahy, nebo skutečnosti neupravené v těchto VSP nebo smlouvě o zájezdu/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby uzavřené mezi objednatelem a CK řídí VSP jednotlivých ZCK, nebo poskytovatelů jiných služeb a přepravců, se kterými bude zákazník seznámen. V případě rozporu mezi ustanovením smlouvy o zájezdu těchto VSP a VSP ZCK má přednost ustanovení smlouvy o zájezdu, před oběma VSP a ustanovení VSP ZCK před ustanovením těchto VSP.

Neúčinnost jednotlivých výše uvedených bodů těchto podmínek nemá vliv na platnost smlouvy o zájezdu/potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby na zájezd.

CK si vyhrazuje právo na chybu tisku.

Znění VSP k 01. 07. 2018.