

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE NEMO TOUR s.r.o.

NEMO tour s.r.o., IČ 64051421, se sídlem Praha 4, PSČ 142 00, V Rohu 434/1, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka č. 43699 (dále jen „CK“, příp. „organizátor“)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ – SMLUVNÍ VZTAH

Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**Občanský zákoník**“), zákona č. 111/2018 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, a těmito Všeobecnými smluvními podmínkami. Tento smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká uzavřením smlouvy o **zajištění služby cestovního ruchu** dle § 1746 Občanského zákoníku (jiné služby, než jsou spojené cestovní služby) nebo **uzavřením smlouvy o zájezdu**. V rámci předmluvní komunikace pak CK informuje **zákazníka o dané formě smlouvy** – ještě před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku. **Podle toho CK předá zákazníkovi příslušný formulář, který musí obsahovat informaci, zda se jedná o A) objednávku služby cestovního ruchu** (např. ubytování se stravováním) nebo se jedná případně o **B) zájezd** (kombinace nejméně dvou služeb – doprava a ubytování). **Tyto podmínky upravují práva a povinnosti obou stran při podání objednávky na zajištění služby cestovního ruchu (pouze varianta A) a tvoří nedílnou součást Smlouvy o zajištění cestovní služby (nejedná se o zájezd ve smyslu OZ).**

2. SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ CESTOVNÍ SLUŽBY – POTVRZENÍ SMLOUVY

Smlouva o zajištění cestovní služby (dále jen „Smlouva“) se skládá z daného formuláře v pdf nebo xls podobě, z informací k danému pobytu – zajištění služeb (uvedeny na webových stránkách CK, případně v tištěném katalogu nebo jiném dokumentu zaslaném zákazníkovi) a z těchto Všeobecných smluvních podmínek, jež jsou nedílnou součástí Smlouvy.

Uzavřením Smlouvy se CK zavazuje obstarat pro zákazníka cestovní službu a zákazník (dále též „**objednavatel**“) se zavazuje za to CK zaplatit souhrnnou celkovou cenu.

Smlouva může být uzavřena **přímo u CK-organizátora** nebo prostřednictvím jeho obchodního zástupce (dále jen „**prodejce**“). Prodejce jedná na základě a v mezích uzavřené obchodní smlouvy a udělené plné moci. Zákazník je oprávněn si nechat předložit dokument, který osvědčuje způsobilost prodejce uzavírat smlouvy o cestovních službách jménem organizátora, pro kterého jsou služby zprostředkovány.

Smluvní vztah vzniká mezi zákazníkem (objednavatelem), který Smlouvu uzavírá, a to i v případě, že tak činí ve prospěch dalších osob (spolucestujících). **Za splnění všech závazků vyplývajících ze Smlouvy ručí osoba, která ji uzavřela.** Objednavatel tímto přebírá ručení za splnění závazku uhradit celkovou cenu i za další zákazníky, to znamená tuto cenu za ně objednavatel uhradí, pokud tak neučiní sami. Svým podpisem na Smlouvě objednatel potvrzuje skutečnost, že od organizátora nebo prodejce obdržel v požadovaném rozsahu a množství veškeré informace a materiály, které je mu CK či prodejce povinen poskytnout, včetně těchto podmínek, a tyto považuje za zcela dostatečné.

Potvrzení rezervace – CK zašle v rámci rezervace zákazníkovi přidělené čtyřmístné rezervací číslo, které slouží jako variabilní symbol pro platbu, termíny úhrady jednotlivých záloh a další důležité informace o službách.

Potvrzením Smlouvy ze strany CK (email, příp. prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb) vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a CK. Podmínkou je složení zálohy zákazníkem (objednavatelem) ve lhůtě stanovené v rámci rezervace vytvoření CK. **Potvrzením Smlouvy se CK zavazuje zajistit sjednané služby v dohodnutém rozsahu i kvalitě.**

Uzavřená Smlouva mezi zákazníkem a CK je platná a neměnná i v případě, že CK následně sníží cenu v rámci doprodeje na poslední chvíli, tzv. „last minute“.

Pokud zákazník z jakýchkoliv důvodů nevyužije sjednané a zaplacené služby (parkovné, procedury apod.), nenáleží mu žádná náhrada, stejně tak jako při nečerpání služeb z důvodu nedoporučení jejich čerpání lékařem (kontraindikace, aktuální zdravotní stav aj.).

Odbavení pobytu – CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději 7 dnů před zahájením čerpání služeb další podrobné a pro zákazníka důležité údaje o všech skutečnostech, které zná, nejsou-li již obsaženy ve Smlouvě, anebo na internetových stránkách www.nemotour.cz. V rámci toho organizátor sdělí zákazníkovi (objednateli) následující kontakt na svého zástupce **pro účely pomoci v nesnázích**: SOS linka NEMO tour s.r.o., tel.: +420 777 277 015, email: rezervace@nemotour.cz.

3. SJEDNANÉ SLUŽBY, CENA A JEJÍ ÚHRADA

CK se na základě Smlouvy zavazuje zajistit zákazníkovi službu cestovního ruchu v sjednané kvalitě a tuto službu prostřednictvím svých dodavatelů poskytnout. Zákazník se zavazuje zaplatit za to CK souhrnnou cenu.

CK v potvrzení Smlouvy uvede mj. druh a rozsah sjednané služby, údaj o ceně služby, jakož i o poplatcích, které nejsou zahrnuty do souhrnné ceny. Zákazník ve Smlouvě svým podpisem potvrzuje, že se seznámil s informací k danému pobytu – zajištění služby (viz článek 2.). V případě, kdy se údaje ve Smlouvě a na webové prezentaci odlišují, jsou závazné údaje uvedené ve Smlouvě.

Cena služby je smluvní. Závazná je vždy cena, která je uvedena v potvrzení Smlouvy. Dojde-li při vyplňování Smlouvy k uvedení ceny, která je zřejmě nesprávná (chybný výpočet, přepsání) - platí cena, která byla stanovena při správném postupu. Toto ustanovení platí pro omyl ze strany zákazníka i CK a druhá strana má kdykoli právo žádat opravu nesprávně vyplněné Smlouvy/potvrzení.

Právo zákazníka k čerpání dohodnutých služeb – nástupu na pobyt v daném ubytovacím zařízení **vzniká zaplacením plné ceny.** Úhradu ceny je možné provést ve splátkách. Při objednávce je zákazník povinen uhradit zálohu ve výši maximálně 50 % z celkové ceny, doplatek je třeba uhradit nejpozději do 30 dnů před nástupem na pobyt a čerpáním první služby. Při porušení této povinnosti zákazníkem má CK právo od Smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno její právo na náhradu škody.

Možné formy úhrady jsou stanoveny následovně: hotově u CK, hotově v kanceláři prodejce, složenkou, vkladem nebo převodem na účet organizátora – CK. Prodejce vybírá platby jménem a ve prospěch CK (plná moc k provedení platby od organizátora). Za den zaplacení služeb se považuje den, kdy byla celá částka připsána na účet organizátora. Nebude-li pro-

vedena celá úhrada včas, zákazník neobdrží potřebné odbavovací materiály a CK je oprávněna účast zákazníka na pobytu zrušit. Je-li pobyt objednán v době kratší než 30 dnů před jeho zahájením je zákazník povinen provést úhradu ve výši 100 % ceny již při uzavření Smlouvy.

Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že **při rezervaci pouze jedné osoby** bude připočítán příplatek k ceně jako za rezervaci jednolůžkového pokoje. V některých destinacích a oblastech platí hosté **tzv. lázeňskou taxu nebo pobytovou (turistickou) taxu** za každý den pobytu. O zavedení taxy a výši této částky rozhoduje místní správní úřad v ČR nebo v zahraničí, a to nezávisle na CK. Výše taxy je orientačně uvedena v době zahájení prodeje na www.nemotour.cz. Po aktualizaci ze strany úřadů (zpravidla začátkem sezóny) je pak průběžně upřesňována.

4. ZMĚNA ZÁVAZKU ZE SMLOUVY

Jednostranná změna:

CK má možnost jednostranně změnit závazek ze Smlouvy, pokud si toto právo vyhradí ve Smlouvě a pokud jde o nepodstatnou změnu. Údaje o změně musí být zákazníkovi oznámeny v písemné podobě jasným a srozumitelným způsobem.

Podstatná změna:

Podstatná změna musí být zákazníkovi oznámena společně s předložením návrhu na změnu závazku jasným, srozumitelným, zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu v písemné podobě a musí obsahovat:

- dopad navrhovaných změn na cenu služby,
- lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od Smlouvy,
- důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od Smlouvy, a o údaje o případné náhradní službě a její ceně.

5. SLUŽBY – ZMĚNA SLUŽEB

Má-li zákazník jakékoliv požadavky nad rámec obecného popisu nabízené ubytovací služby, které CK nemůže ovlivnit, a které zároveň v prodejním materiálu (na webu) výslovně nenabízí jako zvláštní službu za příplatek (např. vzdálenost apartmánu od moře, pokoj s výhledem na moře, pokoj směrem na bazén, pokoj s balkonem atd.), **považuje je CK pouze za nezávazné přání zákazníka, které nemá CK povinnost splnit.** Jedná se především o požadavky na konkrétní umístění ubytovací jednotky ve vybraném ubytovacím zařízení, její poloha (výše patra – pokud je budova bez výtahu), orientace a další požadavky, které jsou plně v kompetenci poskytovatelů ubytovacích služeb. Na rozdělení pokojů nemá vliv CK, toto je plně v kompetenci ubytovacího zařízení.

Pokud zákazník požaduje **změnu některých služeb po uzavření vztahu s CK** (změna stravování, změna termínu, změna jména atd.) **platí poplatek 400 Kč/osoba. Změnu Smlouvy lze uskutečnit pouze, pokud to bude možné.**

CK je oprávněna uskutečnit **změny jednotlivých služeb** proti sjednanému obsahu Smlouvy, které jsou nezbytné a které CK úmyslně nezpůsobila, nejsou závazné a neovlivňují celkový charakter objednávky služby.

Požaduje-li zákazník **změnu destinace** a rozsahu poskytnutí objednaných služeb, je nutno nejdříve odstoupit od původní Smlouvy a sjednat smlouvu novou. Organizátorovi vzniká v tomto případě nárok na úhradu odstupného.

6. POSTOUPENÍ SMLOUVY

Splňuje-li třetí osoba podmínky objednání cestovní služby, může jí zákazník Smlouvu postoupit.

Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou Smlouvou souhlasí a že splní podmínky Smlouvy. Oznámení je včasné, je-li CK doručeno alespoň 7 dnů před nástupem na pobyt – zahájením čerpání služby.

Původní a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny služby a k úhradě nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou.

Poplatek je stanoven na 400 Kč za každou změnu osoby zákazníka.

7. Odstoupení od Smlouvy – odstupné

Zrušení Smlouvy ze strany zákazníka – výše stornopoplatků
Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy před uskutečněním čerpání objednané služby – nástupu na pobyt. Zrušení musí být provedeno písemnou formou. Pro určení doby zrušení pobytu je rozhodující doručení písemného oznámení o zrušení. Při zrušení ze strany klienta platí následující stornopoplatky:

Výše odstupného za každou jednotlivou osobu činí:

60 dní a více před rozhodnou skutečností	850 Kč
59 dní až 30 dní	40 % z celkové ceny objednaných služeb
29 dní až 20 dní	50 % z celkové ceny objednaných služeb
19 dní až 14 dní	60 % z celkové ceny objednaných služeb
13 dní až 6 dní	80 % z celkové ceny objednaných služeb
5 dní a méně	100 % z celkové ceny objednaných služeb

Uzavřené cestovní pojištění je nevratné, v případě storna ze strany zákazníka činí stornovací poplatek 100 % z ceny pojištění.

Na některá ubytovací zařízení se vztahují individuální storno podmínky dané ubytovatelem a nejsou totožné s výše uvedenými stornoplatky. Tyto informace jsou uvedeny v popisu u daného ubytovacího zařízení na www.nemotour.cz.

Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka – bez úhrady odstupného:

Zákazník má právo na odstoupení od Smlouvy bez úhrady odstupného pokud:

- CK podstatně změní některou z hlavních náležitostí čerpání služeb (např. délka pobytu, umístění ubytování, způsob stravování).
- V místě pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastanou nevyhnutelné a mimořádné okolnosti mající zásadní vliv na poskytování služeb na místě.
- **Novinka 2021** – rezervaci vybraných ubytovacích zařízení s logem **Garance Covid 19** může zákazník zrušit nejdříve 6 a nejpozději 3 dny před nástupem, a to v případě, pokud nastane jedna z následujících situací: uzavření hranic dané země, státní orgány České republiky nedoporučí cestovat do dané destinace anebo je vyžadován test nebo je zákazníkovi uložena karanténa. **V tomto případě CK vrátí zákazníkovi zpět uhrazenou částku v plné výši.**

Zrušení Smlouvy ze strany cestovní kanceláře:

CK může odstoupit od Smlouvy, pokud ji v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti mající zásadní vliv na poskytování služeb (např. změna dodavatelů služeb, technické příčiny, epidemie, živelná pohroma aj.).

Dané změny nebo odstoupení Smlouvy musí oznámit bez zbytečného odkladu před poskytnutím první služby. Nesouhlasí-li zákazník s těmito změnami, je oprávněn bez zbytečného odkladu (do 7 dnů) od Smlouvy odstoupit. Zároveň obdrží zpět celou zaplacenou částku za pobyt po odečtení prostředků, které připadají na poskytované služby a na zabezpečení návratu zákazníka. Zá-

kazníkovi nevzniká právo na žádné další náhrady. CK vrátí veškeré platby zákazníkovi do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy.

8. POJIŠTĚNÍ

V ceně zájezdu/pobytu/zajištěné služby cestovního ruchu je obsaženo zákonné pojištění pro případ úpadku CK i poplatek do Garančního fondu (dle vyhlášky MMR). Cestovní pojištění je možno dokoupit – fakultativně při uzavírání smlouvy o zajištění cestovní služby v CK (dále jen smlouva o zajištění CS). **Pojistná smlouva cestovního pojištění pro účastníky zájezdů je uzavřena okamžikem uzavření Smlouvy o zajištění CS a zaplacením pojistného.** V případě, jestliže pojištění nebylo sjednáno současně s uzavřením smlouvy o zajištění CS, CK může uzavřít s účastníkem pobytu pojištění i v termínu po úhradě první splátky ceny služeb, nejpozději však při doplatku těchto služeb. V tomto případě může CK uzavřít s účastníkem pobytu pojištění v rozsahu nabízených balíků A30, A30 PANDEMIC, nebo balíku B pro zahraniční zájezdy do Evropy, resp. v rozsahu balíku pro tuzemské zájezdy **s výjimkou pojištění zrušení objednaných služeb.** CK je povinna s touto skutečností seznámit klienta a vyznačit ji zřetelně v návrhu pojistné smlouvy – podrobné informace včetně všech příslušných dokumentů k cestovnímu pojištění najdete na www.nemotour.cz/pojištění.html. **Nedílnou součástí pojistné smlouvy je příloha – pojistná knížka (dále jen brožura) s názvem „Cestovní pojištění pro účastníky zájezdů“**, která obsahuje Rozsah pojištění a výše pojistného krytí pro cestovní pojištění pro účastníky zájezdu, dále Informační dokument o pojistném produktu pro Cestovní pojištění pro účastníky zájezdu, Základní informace o ochraně osobních údajů pro dotčenou osobu, a Pokyny pro pojištěné v případě pojistné události (podrobněji v Závěrečných ustanoveních).

CK je pouze prostředníkem při uzavírání cestovního pojištění. V případě pojistného plnění se obrací zákazník přímo na pojišťovnu. Jinak každý zákazník cestuje s vědomím svého aktuálního zdravotního stavu a je si vědom úhrady nákladů za případné lékařské ošetření v zahraničí.

Pojistitel: Union poistovňa a.s., Karadžičova 10, 813 60 Bratislava, Slovenská republika, IČO 31 322 051, DIČ 2020800353, zapsaná v OR Okresného soudu Bratislava I., odd.Sa, vl.č.383/B jednající prostřednictvím pobočky: Union poistovňa, a.s., pobočka pro Českou republiku, Španělská 770/2, 120 00 Praha 2 – Vinohrady, Česká republika, IČO: 24263796, DIČ: CZ683015587 zapsaná v OR Městského soudu v Praze, odd. A, vl. č. 75819. Kontaktní údaje: internetová stránka: www.unionpojistovna.cz, tel. 814 111 211, e-mail: union@unionpojistovna.cz.

Asistenční společnost: Eurocross Assistance Czech Republic, Lazarská 13/8, 120 00 Praha 2, Česká republika, telefonní číslo +420 2 9633 9644, e-mail: eurocross@eurocross.cz.

A) Cestovní pojištění pro účastníky zájezdů

Smlouva o obchodním zastoupení

č.11 721 032 a č.11 722 007

Cestovní pojištění pro účastníky zájezdů se řídí Všeobecnými pojistnými podmínkami cestovního pojištění VPPCPCZ/1018 (dále jen pojistné podmínky), které jsou k dispozici na kontaktních místech pojistitele, na www.nemotour.cz a na www.unionpojistovna.cz. V těchto pojistných podmínkách je určen **rozsah pojištění a balíky pojištění včetně nových doplňkových pojištění**. Jedná se o Doplňkové pojistné podmínky pro pojištění asistenčních služeb pro mo-

torové vozidlo (DPPPASMV/1018), Doplňkové pojistné podmínky pro pojištění asistenčních služeb pro nepojízdné kolo (DPPPASNK/0620), Doplňkové pojistné podmínky pro pojištění domácího mazlíčka (DPPDMCZ/1018) a Doplňkové pojistné podmínky pro pojištění dovolenkové domácnosti (DPPDDCZ/1018).

Oprávněná osoba (pojistník) – na formuláři CK uveden jako Zákazník – Objednavatel, který uzavírá smlouvu i ve prospěch následujících osob (osoby uvedené v řádcích č. 2, 3 a 4). Pojistník potvrzením smlouvy o zajištění CS (=pojistné smlouvy) také potvrdil, že se seznámil s informacemi týkající se cestovního pojištění (zjm. Všeobecnými pojistnými podmínkami cestovního pojištění VPPCPCZ/1018) a o jejich obsahu bude informovat všechny pojištěné osoby uvedené na smlouvě. **Pojistníkem může být pouze osoba, která má k datu uzavření pojistné smlouvy 15 a více let!** Pojištěným je fyzická osoba (**každý účastník zájezdu - pobytu**) **bez omezení věku** (platí pro balíky pojištění A30, B, C a domácí pobyt kromě balíku A30 PANDEMIC – viz dále) pokud je občanem České republiky nebo je příslušníkem cizího státu, a místo konání pobytu není v zemi, kde je příslušník cizího státu přihlášený k trvalému pobytu nebo kde je příslušník cizího státu účastníkem veřejného zdravotního pojištění. **Balík pojištění A30 PANDEMIC nelze sjednat pro osobu nad 70 let.**

Závěrečná ustanovení vyplývající z potvrzení pojistné smlouvy pojistníkem:

- všechny jim uvedené údaje jsou úplné a pravdivé,
- všechny uvedené pojištěné osoby daly souhlas pojistníkovi k poskytnutí jejich osobních údajů pojistiteli,
- převzal brožuru s názvem „Cestovní pojištění pro účastníky zájezdů“, která obsahuje přílohu k pojistné smlouvě cestovního pojištění pro účastníky zájezdů s názvem „Rozsah pojištění a výše pojistného krytí“, ve které je uveden obsah jednotlivých pojištění a výše limitů pojistného plnění/pojistných částek. Přijetím návrhu pojistné smlouvy také potvrdil, že se s jejím obsahem seznámil a že s ním souhlasí.
- že se seznámil se Základními informacemi o ochraně osobních údajů pro dotčenou osobu, že je převzal a o jejich obsahu bude informovat všechny pojištěné osoby,
- souhlasí s tím, aby pojistiteli byly poskytnuty informace o zdravotním stavu pojištěného v rozsahu, který požaduje pojistitel pro účely vybavování pojistné události,
- dává pojistiteli souhlas na vyhotovení zvukových záznamů z telefonických rozhovorů na telefonních číslech uvedených v Pokynech pro pojištěné v brožuře s názvem „Cestovní pojištění pro účastníky zájezdů“ nebo v této pojistce v části s názvem „Jak postupovat v případě pojistné události“, v případě vzniku pojistné události týkající se pojištěného.
- pojistník potvrzuje, že všechna tato prohlášení nebyly učiněny pod nátlakem ani v časové tísní nebo za jiných nevýhodných podmínek.

Smlouva o obchodním zastoupení se zprostředkovatelem pojištění je k dispozici u zprostředkovatele pojištění.

Pojištění léčebných výloh v zahraničí, pojištění zavazadel, pojištění odpovědnosti, pojištění zrušení objednaných služeb, pojištění nevydařené dovolené, pojištění zvýšených nákladů na zpětnou přepravu, pojištění doprovodu, pojištění předčasného návratu a nečerpaných služeb, pojištění cestovních nákladů v případě nepojízdného vozidla, pojištění opožděného nástupu na zájezd a pojištění nákladů na technickou pomoc při záchranné akci se sjednávají jako pojištění škodová, úrazové pojištění a pojištění zpož-

dění hromadného dopravního prostředku se sjednávají jako pojištění obnosové. V případě škodových pojištění je horní hranicí pojistného plnění limit pojistného plnění, v případě obnosového pojištění je horní hranicí pojistného plnění pojistná částka.

B) Povinné pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře

- pojistná smlouva č.11-64197

na dobu od 1.11.2020 do 31.10.2021.

Pojištění záruk pro případ úpadku cestovní kanceláře je uzavřeno ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. a řídí se Všeobecnými pojistnými podmínkami povinného pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře VPPZUCKCZ/0718.

Pojištění se vztahuje na zájezdy a poukazy na zájezd prodané během platnosti pojistné smlouvy. Pojištění se vztahuje i na zájezdy (včetně poukazů na zájezd) zaplacené před platností pojistné smlouvy, které se mají uskutečnit během trvání pojištění. Pojištění se vztahuje také na veškeré služby cestovního ruchu spočívající v ubytování se stravováním, které nejsou zájezdem ani spojenou cestovní službou a byly prodány v době platnosti pojistné smlouvy.

Nároky objednavatele v případě pojistné události je potřebné uplatnit na adrese uvedené na Smlouvě o zajištění cestovní služby nejpozději do 6 měsíců od vzniku pojistné události. Bližší informace o povinném pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře jsou k dispozici v CK.

9. REKLAMACE

Zákazník má právo na reklamaci, jestliže nebyly objednané služby cestovního ruchu poskytnuty ve sjednaném rozsahu nebo kvalitě.

CK odpovídá za vady zajištěných služeb cestovního ruchu a za škody způsobené porušením svých povinností podle ustanovení Občanského zákoníku o příkazní smlouvě a podle obecných ustanovení o odpovědnosti způsobené porušením smluvní povinnosti. Vady a škody způsobené v souvislosti s poskytnutou službou jsou strany Smlouvy povinny si hlásit bez zbytečného odkladu.

V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve Smlouvě s CK, vzniká zákazníkovi **právo na reklamaci**. Reklamáce musí být uplatněna písemně. Způsob uplatnění reklamáce, postup vyřizování reklamáce jakož i rozhodnutí o reklamaci neupravené v těchto podmínkách blíže upravuje **Reklamační řád NEMO tour s.r.o.**, který je zákazníkům k dispozici na internetových stránkách organizátora, jakož i na všech externích prodejních místech u prodejců NEMO tour s.r.o.

Zákazník má povinnost vytknout CK vadu (reklamaci) bez zbytečného odkladu poté, co se o ní dozvěděl nebo mohl dozvědět, tak, aby mohla být uskutečněna okamžitá náprava, pokud možno na místě samém. V případě, že byla vada vytknuta později, nebyla uvedena v Ubytovacím poukaze, zdokumentována nebo nahlášena CK, nelze na tuto reklamaci brát zřetel.

Došlo-li k nesplnění programu nebo některých služeb z viny CK, zákazník má právo na náhradu jen do výše nečerpaných služeb. V okamžiku vzniku reklamáce poskytovaných služeb musí být mezi zákazníkem a recepcí (smluvním partnerem CK v zahraničí), nebo mezi zákazníkem a zástupcem CK proveden zápis o předmětu reklamáce. **Doporučujeme řešit ihned vše na místě.** Zápis musí být ze strany recepce nebo partnerské agentury v zahraničí vždy potvrzen.

Zákazník je povinen poskytnout součinnost nezbytnou k vyřízení reklamáce – zejména podat informace, před-

ložit doklady a specifikovat své požadavky.

Pokud zákazník vlastním zaviněním neuplatní práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě Smlouvy bez zbytečného odkladu poté, co se o nich dozvěděl nebo mohl dozvědět, CK mu slevu z ceny nepřizná. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu z ceny je dva roky.

K uplatnění reklamáce musí být přiložen doklad o uplatnění reklamáce, nebo jiné potvrzení (např. popis a potvrzení ubytovatelem na Ubytovacím poukaze). Bez splnění těchto náležitostí nelze uplatnit nárok na reklamaci v CK. V průběhu poskytování služeb má CK povinnost poskytnout adekvátní náhradu za nedodržení rozsahu dojednaných služeb. Přijetí náhradní služby je považováno za splnění služby.

Vyřízení reklamáce musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamáce, pokud se CK a zákazník nedohodnou jinak. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů.

V případě, že dojde mezi CK a zákazníkem ke vzniku spotřebitelského sporu ze Smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může zákazník dle **Zákona o ochraně spotřebitele podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu (Alternative Dispute Resolution, zkratka „ADR“ případně Online Dispute Resolution zkratka „ODR“) na Českou obchodní inspekci.**

Kontaktní údaje – ČOI, ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz.

10. POMOC V NESNÁZÍCH

Ocitne-li se po nástupu na pobyt – zahájení čerpání služby – zákazník v nesnázích nebo nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka, poskytne mu CK neprodleně pomoc, zejména tím, že mu:

- sdělí údaje o místních úřadech a konzulární pomoci,
- je nápomocen se zprostředkováním komunikace na dálku, a
- pomůže najít náhradní řešení. Zavinil-li si zákazník nesnáze sám, může CK za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se Smlouvou, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. Pokud jsou v právních předpisech Evropské unie o právech cestujících vztahujících se k příslušnému dopravnímu prostředku stanovena pro návrat delší období, uplatní se tato období. Ocitne-li se zákazník v nesnázích, doporučujeme kontaktovat zástupce CK pro účely pomoci v nesnázích: SOS linka NEMO tour s.r.o., tel.: +420 777 277 015, email: rezervace@nemotour.cz.

11. PORUŠENÍ SMLUVNÍ POVINNOSTI

Poruší-li strana povinnost ze Smlouvy, nahradí škodu z toho vzniklou druhé straně nebo i osobě, jejímuž zájmu mělo splnění ujednané povinnosti zjevně sloužit. Povinnosti k náhradě se škůdce zprostí, prokáže-li, že mu ve splnění povinnosti ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli. Překážka vzniklá ze škůdcových osobních poměrů nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním smlouvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle Smlouvy povinen překonat, ho však povinností k náhradě nezproští.

12. CESTOVNÍ DOKLADY A DALŠÍ PŘEDPISY

Každý zákazník si sám odpovídá za platnost svých cestovních dokladů. Do zemí EU je možné cestovat i na občanský průkaz ČR se strojově čitelnými údaji vy-

dávaný od druhé poloviny roku 2000. Do zemí mimo EU je zapotřebí cestovní pas, a to i když jimi pouze projíždíte. Dne 26. 06. 2012 skončila platnost zapsání dětí v cestovních pasech rodičů. Děti do 15 let mohou opustit území ČR pouze s vlastním cestovním pasem.

Minimální platnost cestovních dokladů by všeobecně měla být 3 měsíce od návratu do ČR. Pokud nejste občanem ČR, proveďte si na příslušném zastupitelském úřadě, zda pro vstup do země pobytu či pro tranzit nepotřebujete vízum. Pokud ano, CK Vám vydá potvrzení o zajištěném ubytování a pojištění, které zastupitelský úřad potřebuje.

Informace a doporučení pro cesty do všech zemí světa najdete na www.mzv.cz v oddíle Cestujeme do zahraničí.

13. BAZÉNY

Z důvodu pravidelné údržby a čištění je nutné počítat s tím, že může být některý bazén v daném ubytovacím zařízení po určitou dobu mimo provoz.

CK v tomto případě není zodpovědná za tuto odstávku – zákazník nemá nárok na kompenzaci služeb, pokud jsou dostupné další bazény v areálu ubytovacího zařízení (lázní). Počet lehátek u bazénu neodpovídá nikde kapacitě hotelu či apartmánové rezidence. Rozhodnutí o provozní době bazénu je zcela v kompetenci ubytovacího zařízení, resp. vlastníka zařízení (především v Itálii je nutné dodržovat místní režim „siesty“, kdy v uvedenou dobu je zakázán přístup k bazénům).

14. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ (GDPR)

Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č.2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

- Zákazník bere na vědomí, že CK je oprávněna pro účely plnění Smlouvy a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, bydliště, emailová a doručovací adresa, telefon. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.
- Zákazníkem uděleny souhlas platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch Smlouvu uzavřel (spolucestující), a tím, že zákazník uzavřel Smlouvu prohlašuje, že je oprávněn souhlas za spolucestující osoby udělit, a to až už na základě smluvního či jiného zastoupení.
- Osobní údaje zákazníka budou zpracovány automatizovaně v rámci elektronické databáze ale i manuálně v listinné podobě.
- CK bude v nezbytném rozsahu předávat osobní údaje zákazníka též třetím osobám za účelem poskytnutí sjednané služby (ubytovatelé, pojišťovna zajišťující cestovní pojištění).
- Zákazník bere na vědomí, že jeho osobní údaje mohou být předávány i třetím osobám pro účely stanovené zákonem (policie ČR, soudy aj.), a to v rozsahu a za podmínek stanovených obecně závaznými právními předpisy.
- Pokud je zájezd mimo země EU, i zde jsou do ubytovacího zařízení předány údaje v nezbytně nutném rozsahu.
- Zákazník má právo požadovat od CK přístup k osobním údajům týkajícím 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.
- Zákazník má právo požadovat, aby CK omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud (1) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (2) zpracování jeho osobních údajů

bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (3) CK již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (4) zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CK převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

- Zákazník má právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.
- Zákazník má právo požádat CK o poskytnutí informace o zpracování osobních údajů. Následující informace budou zákazníkovi poskytnuta bez zbytečného odkladu ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu: (1) účel zpracování; (2) kategorie osobních údajů, které zpracovává; (3) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (4) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (5) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (6) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (7) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování. (8) Za poskytnutí informace je CK oprávněna požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující ná-

klady nezbytné na poskytnutí informace. Dotazy ohledně zpracování osobních údajů mohou zákazníci adresovat na emailovou adresu rezervace@nemo-tour.cz.

Zákazník výslovně bere na vědomí a souhlasí s tím, že cestovní kancelář je oprávněna v souladu s Občanským zákoníkem kdykoliv v průběhu plnění služeb cestovního ruchu pořizovat obrazové (zejména fotografické), zvukové a zvukově obrazové záznamy zákazníka (tj. včetně všech prvků a projevů jeho osobnosti); cestovní kancelář je oprávněna všechny takto pořízené záznamy kdykoliv po jeho skončení v nezbytné míře retušovat i jinak upravovat a v původní i případně takto změněné podobě je zveřejňovat ve všech druzích svých propagačních materiálů (tištěné katalogy, letáky, webové stránky, newslettery apod.) a takto je šířit všemi v úvahu připadajícími způsoby, a to samostatně i ve spojení s jinými záznamy, díly a prvky. Všechny souhlasy uvedené v tomto ustanovení jsou uděleny v územně a množstevně neomezeném rozsahu, jakož i na neomezenou dobu, resp. až do jejich případného odvolání ze strany zákazníka v souladu s ust. § 87 Občanského zákoníku. Všechny souhlasy jsou zákazníkem udělovány bezplatně.

15. SPOLEČNÉ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Zákazník podpisem Smlouvy potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, podmínkami Smlouvy, včetně podmínek cestovního pojištění a také pojištění ve smyslu zákona č.89/2012 Sb.
- Zákazník bere na vědomí, že odstupné je nedílnou

součástí Smlouvy, souhlasí s nimi, a to jménem všech spolucestujících osob.

- Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů, včetně údajů nutných k identifikaci totožnosti – telefonní číslo nebo emailová adresa.
- Zákazník, který si zakoupil službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.
- CK si vyhrazuje právo na dodatečnou změnu jakýchkoliv údajů a právo na chyby v psaní nebo počtech obsažených v propagačních materiálech a na webu www.nemotour.cz. Pořadatel neodpovídá za tiskové chyby v tištěných propagačních materiálech a v elektronických propagačních materiálech ve formátu PDF.

Tyto aktualizované Všeobecné smluvní podmínky jsou účinné a platné od 1.1. 2021.



NEMO tour s.r.o.

IČ 64051421

V Rohu 434/1

142 00 Praha 4 - Libuš