



# Všeobecné obchodní podmínky

Cestovní kancelář Go2

Více jak 19 let na trhu

---

Silné pojištění proti úpadku

---

Odborníci na dovolenou v exotice

---

Osobní přístup a individuální řešení vaší dovolené

---

VIDEO rady pro vaše cesty ZDARMA

## **OBSAH**

<b>VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CK GO2 S.R.O.</b>	<b>3</b>
1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ	3
<b>A) ZÁJEZD</b>	<b>3</b>
2. SMLOUVA O ZÁJEZDU	3
3. UZAVŘENÍ SMLOUVY	4
4. PODROBNÉ POKYNY A DOKLADY PRO CESTU	5
5. CELKOVÁ CENA ZÁJEZDU A ZPŮSOB PLATBY	5
6. ZMĚNA CENY ZÁJEZDU	7
7. ZMĚNA SMLOUVY	8
8. PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA POSTOUPENÍ SMLOUVY	10
9. Odstoupení od smlouvy	10
10. Odstupné (storno)	12
11. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU (REKLAMAČNÍ ŘÁD) A POMOC V NESNÁZÍCH	13
12. DALŠÍ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKŮ	15
13. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU	16
14. POJIŠTĚNÍ	17
<b>B) OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ</b>	<b>18</b>
15. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ	18
<b>C) SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ</b>	<b>19</b>
16. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	19



## **VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CK GO2 S.R.O.**

### **1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti cestovní kanceláře 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 „CK“) a zákazníka ze Smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“).
- 1.2. CK pro tyto účely předá zákazníkovi příslušný formulář podle vyhlášky č. 122/2018 Sb., který musí obsahovat informaci, zda se jedná o zájezd nebo SCS, a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka.
- 1.3. Cestovní kancelář se zákazníkem vstupuje do smluvního vztahu prostřednictvím sítě vlastních nebo externích prodejních míst.

## **A) ZÁJEZD**

### **2. SMLOUVA O ZÁJEZDU**

- 2.1. CK poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné SoZ, jejíž obsah je v praxi rozdělen do několika dokumentů: (i) formulářová Přihláška na zájezd, (ii) tyto VOP a (iii) popis zájezdu na internetových stránkách CK nebo v jiném nabídkovém materiálu včetně jejich on-line verzí (dále jen „SoZ“). Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. Text formulářové Přihlášky na zájezd má přednost před VOP i popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu. CK si vyhrazuje právo měnit před uzavřením SoZ podrobné vymezení zájezdu.
- 2.2. Není-li SoZ uzavřena v písemné podobě, předá CK zákazníkovi po jejím uzavření Potvrzení o zájezdu v textové podobě, např. v pdf.
- 2.3. Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd jsou vydané Vouchery nebo uzavřená SoZ.
- 2.4. Sdělení týkající se SoZ si strany zasílají na emailové adresy uvedené v SoZ a elektronickou formou pomocí cloudového řešení KLIENT.CKGO2.CZ. Přihlašovací údaje budou zákazníkovi poskytnuty po nabytí účinnosti SoZ.

### 3. UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 3.1.** Prodejem zájezdu se rozumí okamžik uzavření SoZ. SoZ je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s CK závazně potvrdí nabídku zájezdu. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu se považuje:
- potvrzení Přihlášky na zájezd zákazníkem ve lhůtě určené CK; potvrzení Přihlášky je v CK možné primárně elektronickou formou s ověřením totožnosti pomocí SMS; druhotně fyzickým podpisem na Přihlášce k zájezdu; nebo
  - jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CK zachycený v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci.
- 3.2.** SoZ je účinná zaplacením zálohy nebo celé ceny zájezdu ve lhůtě stanovené CK.
- 3.3.** Zákazník uzavřením SoZ osvědčuje že:
- 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,
  - mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
  - mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku,
  - mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,
  - mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz (platí pro občany EHP), respektive byl za účelem zjištění těchto informací odkázán na jeho příslušný zastupitelský úřad (občané třetích zemí), údaje o zdravotních požadavcích státu určení a tranzitní destinace,
  - mu byl předán kontakt na místního zástupce CK,
  - byl informován o totožnosti provozujícího leteckého dopravce nebo dopravců, v případě, že byli již známi,
  - je oprávněn SoZ uzavřít, a to nejen za sebe, ale také za osoby, které jej k uzavření SoZ zřejmě zmocnili. Pokud zákazník uzavírá SoZ v plné moci za jiné osoby, odpovídají za splnění povinností tyto osoby a on za splnění jejich závazku ručí. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch třetích osob, odpovídá za splnění povinností ze smlouvy on, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, nebo souhlasem jejího zákonného zástupce, pokud souhlas nezletilého není dostatečný.
- 3.4.** Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové SoZ uvedeno jinak, zájezdy CK nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu či prostorové orientace.

- 3.5. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové SoZ uvedeno jinak, jsou služby delegáta, resp. průvodce poskytovány v českém nebo slovenském jazyce.
- 3.6. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové SoZ uvedeno jinak, jsou zájezdy CK vytvářeny pro skupinu maximálně 20 osob.
- 3.7. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové SoZ uvedeno jinak, jsou služby delegáta, resp. průvodce poskytovány až v cílové destinaci.
- 3.8. Pro účely účasti na zájezdu musí zákazník počítat s tím, že destinace nebo tranzitní země nebo letecký dopravce požadují nebo mohou kdykoli před zahájením zájezdu zavést jako podmínku vstupu / přepravy negativní PCR test na COVID-19, platné očkování proti COVID-19 nebo obojí, nebo jiná obdobná zdravotní omezení.

#### 4. PODROBNÉ POKYNY A DOKLADY PRO CESTU

- 4.1. CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odletu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech přestupů, dopravním spojení a příjezdu, a které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením SoZ. Ve stejné lhůtě předá CK zákazníkovi nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. Je-li SoZ uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti do 24 hodin po nabytí účinnosti SoZ.

#### 5. CELKOVÁ CENA ZÁJEZDU A ZPŮSOB PLATBY

- 5.1. Cena zájezdu je celkovou cenou, která je stanovena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením SoZ, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.
- 5.2. Cena zájezdu je uvedena ve formulářové SoZ. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.
- 5.3. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v katalogu nebo jiném nabídkovém textu v části: „V ceně zahrnuto“ nebo „Cena obsahuje“.
- 5.4. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové SoZ uvedeno jinak, cena nezahrnuje: cestovní pojištění a pojištění storna zájezdu, administrativní/manipulační poplatek za změnu zájezdu na přání zákazníka, poplatky za obstarání víz, zdravotních a jiných povolení nezbytných pro vstup do destinace, tranzit nebo pro čerpání služby.

- 5.5.** Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto:
- zálohu – 100% ceny letenek a s letenkami souvisejících poplatků a 40 % ceny pozemních služeb při uzavření SoZ;
  - doplatek ceny zájezdu nejpozději 35 dnů před zahájením zájezdu na bankovní účet CK.
- 5.6.** V případě neuhrazení doplatku ceny má CK právo odstoupit od SoZ. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn a přijatá záloha snižena o odstupné dle článku 9 mu bude vrácena.
- 5.7.** V případě uzavření SoZ ve lhůtě kratší než 35 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu již při uzavření SoZ.
- 5.8.** Cenu zájezdu může zákazník uhradit přímo CK (bankovním převodem) nebo u k tomu zmocněného zástupce CK. Podrobné informace o způsobu platby jsou uvedeny na faktuře, která je zákazníkovi zaslána v dostatečném předstihu před termínem platby.
- 5.9.** Zákazníkova finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet CK, resp. v den, kdy CK finanční plnění obdrží. Zákazník je povinen doložit splnění finanční povinnosti prokazatelným způsobem, například kopií pokladní složenky nebo příkazu k bezhotovostnímu převodu, je-li to s ohledem na nutnost okamžité úhrady služeb na zájezd požadováno ze strany CK.
- 5.10.** V případě, že mezi odesláním návrhu SoZ 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 SoZ. 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.
- 5.11.** Případné slevy vyhlášené CK po datu uzavření SoZ zákazníkem nemají žádný vliv na ceny zájezdu a ostatních služeb, uvedené na platné SoZ.
- 5.12.** V případě platby Go2 poukazy, jinými poukázkami či dárkovými poukazy, které poskytuje zaměstnavatel na příspěvek na dovolenou, lze uplatnit jen omezené množství těchto poukázek a jen pokud to CK akceptuje. Poukázky lze uplatnit pouze na zájezdy pořádané CK. Poukázky nelze v žádném případě směnit za peníze, a to ani v případě zákazníkova odstoupení od SoZ či zrušení zájezdu ze strany CK. To platí i pro poukazy, na jejichž vystavení se CK a zákazník dohodli v návaznosti na zrušení zájezdu nebo odstoupení zákazníka od SoZ nebo dohodu při řešení reklamací.
- 5.13.** Zákazník bere na vědomí, že CK automaticky nedoplňuje objednané pokoje do optimální kapacity a že za neobsazená lůžka se platí příplatek ve všech případech, kdy je to ve SoZ uvedeno. CK se může na žádost zákazníka pokusit najít vhodného spolucestujícího tak, aby



povinnost platit příplatek za jednolůžkový pokoj nebo neobsazená lůžka odpadla.

## 6. ZMĚNA CENY ZÁJEZDU

### / Zvýšení /

- 6.1.** 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) směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu o více než 10%.
- 6.2.** Zvýšení ceny se vypočte takto:
- cena za dopravu: vypočítáno jako rozdíl v ceně kalkulovaných a skutečně vynaložených nákladů;
  - směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu: pásmo navýšení mezi 0.1 - 10% nebude přenášeno na zákazníka a nepovede k navýšení ceny služeb; při navýšení od 10.1% a více bude cena služeb adekvátně navýšena s tím, že CK nebude účtovat žádné další přírázky, ani uměle navyšovat směnný kurz.
- 6.3.** 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. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o navýšení ceny zájezdu uhradit rozdíl. Při porušení tohoto závazku má CK právo od SoZ odstoupit, tím není dotčeno právo CK na náhradu škody a odstupné dle článku 9.
- 6.4.** Zvýšení ceny zájezdu o více jak 8 % dává zákazníkovi právo odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného.

### / Snížení /

- 6.5.** Jestliže dojde mezi uzavřením SoZ a zahájením zájezdu ke snížení výše uvedených nákladů, má zákazník právo na snížení ceny o 100% reálného nákladového snížení.
- 6.6.** V případě snížení ceny má CK právo na odečtení skutečných administrativních nákladů od částky, jež má být zákazníkovi vrácena. Na žádost zákazníka je CK povinna tyto skutečné administrativní náklady doložit.
- 6.7.** Pokud je ve SoZ 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 cenové Nabídky nebylo možné zjistit cenu aktuální).

## 7. ZMĚNA SMLOUVY

- 7.1. Požadavek zákazníka na změnu SoZ musí být CK doručen písemně nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu, nebude-li ve SoZ dohodnuto jinak.
- 7.2. Jakékoliv dohodnuté změny či doplnění SoZ musí být učiněny pouze formou písemných vzestupně číslovaných Dodatků. Tyto Dodatky se stanou nedílnou součástí smlouvy. Za závazné potvrzení Dodatku se považuje:
- podpis předloženého Dodatku zákazníkem ve lhůtě určené CK; nebo
  - jiný výslovný souhlas zákazníka s Dodatkem, zachycený v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci; nebo
  - úhrada vystavené faktury za skutečně vynaložené náklady, spojené se změnou SoZ.
- 7.3. CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. O nepodstatnou změnu se jedná také v případě změny pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání zájezdu (například testy, karanténa, očkování). Nepodstatná změna nezakládá zákazníkovi právo na poskytnutí slevy nebo na odstoupení od smlouvy.
- 7.4. Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala nebo navrhne-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od SoZ ve lhůtě podle SoZ, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to
- dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu,
  - lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od SoZ,
  - důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od SoZ,
  - a údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.
- Neodstoupí-li zákazník od SoZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí.
- 7.5. Jestliže se v situaci podle 6.4 v důsledku změny závazku z SoZ sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.
- 7.6. S ohledem na dynamiku procesů souvisejících s prodejem zájezdů a rezervací ubytování a jiných služeb si u poznávacích zájezdů CK vyhrazuje právo na změnu hotelů oproti hotelům uvedeným v nabídce v přibližně stejné kvalitě a ceně. Zákazník bude o změně hotelu



informován před nástupem na zájezd.

- 7.7. CK je oprávněna provést změnu programu v průběhu samotného zájezdu, jestliže jej nemůže z vážných důvodů dodržet. V těchto případech je CK povinna zabezpečit náhradní program svou kvalitou odpovídající programu původnímu a odškodnit zákazníka za služby, za něž nebylo poskytnuto náhradní plnění.
- 7.8. V rámci individuálních letenkových rezervací CK nezajišťuje konkrétní místa v letadle (tzv. seating). Na vyžádání bude zákazníkovi zaslána informace o čísle letenky a číselný kód rezervace (tzv. booking reference), aby si místa v letadle mohl zajistit individuálně. Obecně platí, že letecká společnost umožňuje rezervaci konkrétních sedadel 48 - 24 hodin před odletem při online check-in, služba může být leteckou společností zpoplatněna. U skupinových rezervací není individuální rezervace míst v letadle možná, sedadla přiděluje přímo letecká společnost a CK nebude do již přidělených sedadel zasahovat.
- 7.9. Pro vyloučení pochybností, změna pořadí navštívených míst či změna dne navštívení určitého místa se nepovažuje za změnu programu zájezdu.
- 7.10. CK a zákazník se dohodli, že termíny zájezdů mohou být posunuty, a to až o 4 dny, a že celková délka zájezdu provedená v souvislosti se změnou termínu může být změněna až o 2 dny; tyto změny se nepovažují za podstatnou změnu SoZ.
- 7.11. 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/. Pokud ve výjimečných případech lze letenky měnit, je tato informace uvedena v podmínkách tarifu, který byl použit ke kalkulaci ceny letenky. V takovém případě je zákazník povinen při změnách uhradit všechny poplatky se změnou spojené.
- 7.12. Pokud u pobytových zájezdů nastane situace, kdy zákazník na základě uzavřené SZ uhradí požadovanou cenu zájezdu nebo její část, ale k okamžiku úhrady již není zájezd nebo služba uvedená v SoZ 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 k stávající SoZ zpracován Dodatek. 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 zákazníkovi vráceno 100% úhrady bez jakýchkoliv storno nebo jiných poplatků.

- **cena zájezdu nebo služby v okamžiku úhrady zákazníkem je vyšší než v okamžiku odeslání návrhu SoZ zákazníkovi** - CK bude telefonicky nebo jinak kontaktovat zákazníka a dohodne další postup. Obdobně platí postup uvedený v předchozím odstavci.

- 7.13.** CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd či jeho část před zahájením jejich čerpání, či změnit v nezbytném rozsahu věcný a časový program probíhajícího zájezdu, trasu a další sjednané služby, které jsou zahrnuty ve SoZ, jestliže z objektivních, či ekonomických důvodů nemůže dodržet podmínky SoZ, či jedná-li se o změny v důsledku vis maior - tzv. vyšší moci (jedná se např. o změny letových řádů z důvodu nepřízně počasí, či technických problémů, přírodní katastrofy, živelné pohromy, sopečná činnost, změna politické situace, zdravotního rizika, dopravní stávka, vypuknutí nepokojů a další mimořádné případy); jedná se především o události, jimž nemohla CK zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat.

## 8. PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA POSTOUPENÍ SMLOUVY

- 8.1.** Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník SoZ 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 SoZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.
- 8.2.** CK nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením SoZ; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení SoZ, a tyto náklady zákazníkovi doloží.
- 8.3.** Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CK a poplatek za změnu letenky).

## 9. Odstoupení od SMLOUVY

- 9.1.** Zákazník může před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit vždy, avšak CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost.
- 9.2.** Odstoupení od SoZ musí být provedeno písemně a způsobem nepochybným. Pro určení okamžiku odstoupení od SoZ je rozhodující datum doručení písemného oznámení odstoupení od SoZ cestovní kanceláři. Pokud je písemné oznámení o odstoupení od SoZ doručeno CK ve dny pracovního volna (státní svátky, soboty, neděle), je dnem doručení oznámení odstoupení od SoZ první pracovní den následující po dni pracovního klidu.

### 9.3. CK může zájezd zrušit:

- **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 k stávající SoZ zpracován Dodatek. 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 zákazníkovi vráceno 100% úhrady bez jakýchkoliv storno nebo jiných poplatků.
- **cena zájezdu nebo služby v okamžiku úhrady zákazníkem je vyšší než v okamžiku odeslání návrhu SoZ zákazníkovi** - CK bude telefonicky nebo jinak kontaktovat zákazníka a dohodne další postup. Obdobně platí postup uvedený v předchozím odstavci.

9.4. Zákazník podstatně porušuje svou povinnost zejména tím, že ani na výzvu nezaplatí zálohu, doplatek nebo celou cenu zájezdu, nedostaví se včas na místo odjezdu, nedodrží opakovaně pokyny vedoucího zájezdu, opakovaně hrubě porušuje přepravní řád, ubytovací řád nebo jiná pravidla stanovená poskytovateli jednotlivých služeb nebo průvodcem/delegátem, opakovaně nastupuje k programu pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek, dopouští se výtržnictví, krádeže, týrání, poškozování cizí věci a obdobných společensky nebezpečných jednání nebo jinak závažně narušuje průběh cesty nebo pobytu.

9.5. Zákazník je povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odstupné ve výši podle článku 9.1 níže.

9.6. Zákazník souhlasí, že v situaci, kdy CK je připravena zájezd poskytnout, ale v čerpání zájezdu brání zákazníkovi cestovní omezení přijatá v souvislosti s COVID-19, která zákazník ani CK nezavinili a ani je nemohli ovlivnit, je zákazník v prodlení. CK i zákazník jsou oprávněni v této situaci od SoZ ke dni zahájení zájezdu odstoupit a zákazník je povinen zaplatit CK odstupné ve výši skutečně vynaložených nákladů, nedohodne-li se s CK jinak. Jedná se zejména o povinnou karanténu v destinaci nebo o úplný zákaz cestování do destinace pro státní příslušníky země, jejímž státním příslušníkem je i zákazník. CK se bude v maximální míře snažit zákazníkovi nabídnout minimálně jednu možnost změny termínu zájezdu dle SoZ tak, aby změna termínu zájezdu byla bez dodatečných nákladů pro zákazníka.

9.7. Zákazník odstupné nehradí, jestliže důvodem odstoupení je:

- CK zvýší cenu zájezdu o více než osm procent;
- vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí služeb cestovního ruchu zahrnutých v zájezdu;
- CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;



- 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;
- CK odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků;
- 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.

**9.8.** 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.

**9.9.** Účinky odstoupení od SoZ nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

## 10. Odstupné (STORNO)

**10.1.** Pro stanovení výše odstupného se vychází z ceny zájezdu podle článku 4.2 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 se vypočte za každého jednoho přihlášeného účastníka zájezdu (dospělé osoby i dítěte) z celkové ceny zájezdu, nesnížené o slevy či bonusy, v následující výši:

Počet dní do zájezdu	Odstupné /stornopoplatek/
91 DNÍ a více	skutečně vzniklé náklady, nejméně však 1 500 Kč
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

- 10.2.** 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.
- 10.3.** Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.
- 10.4.** Pokud zákazník již na základě SoZ provedl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odstupné, budou vzájemné 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.
- 10.5.** Na žádost zákazníka CK výši odstupného odůvodní.

## **11. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU (REKLAMAČNÍ ŘÁD) A POMOC V NESNÁZÍCH**

- 11.1.** CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.
- 11.2.** Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se SoZ.
- 11.3.** Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu.
- 11.4.** CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CK vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného.
- 11.5.** Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána v SoZ, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje SoZ, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo v SoZ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CK povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu

a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.

- 11.6.** Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se SoZ, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.
- 11.7.** Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Žádá-li zákazník slevu, měl by svůj požadavek uplatnit u CK nebo zprostředkovatele bez zbytečného odkladu po skončení zájezdu. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.
- 11.8.** Pokud zákazník z jakýchkoliv důvodů na své straně nevyužije zcela nebo zčásti služby, na jejichž poskytnutí měl podle smlouvy právo, nezakládá taková skutečnost jakýkoliv nárok na slevu z ceny služeb.
- 11.9.** 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 CK, tak i ubytovatel, či dopravce přebírat jakoukoliv odpovědnost. V případě nutnosti doporučujeme sjednat speciální individuální připojištění.
- 11.10.** Resorty v pobytových destinacích, jako např. Maledivy, Mauricius, Zanzibar aj., si vyhrazují právo na opravy, úpravy a údržbu resortů a pláží po celý rok. Narušení komfortu dovolené způsobené těmito činnostmi nemohou být předmětem reklamace.
- 11.11.** Speciálně u pobytových dovolených je třeba mít na paměti dynamické přírodní projevy, jako jsou přílivy, odlivy, mořské a větrné proudy, které nemohou být předmětem reklamace. Během odlivu může být hladina vody velmi nízká, což může znemožnit koupání. Při nepříznivých podmínkách mořského proudění může docházet k opakovaným naplavením mořské trávy na břeh, případně k přemnožení mořských chaluh. V některých destinacích bývá na veřejných plážích problém s naplavením odpadků na pláži.
- 11.12.** Plážové podmínky (podoba, rozměry a umístění pláží) se v důsledku mořských proudů a převažujících větrů mohou neustále měnit, což může v ojedinělých případech vést až k zaniknutí pláží. Pro prevenci tohoto jevu se používají umělé bariéry postavené z pytlů s pískem, některé hotely již vybudovaly vlnolamy. Z těchto důvodů tedy reálné plážové podmínky ne vždy odpovídají snímkům zobrazeným v katalogu, v Nabídce, či na webu CK.
- 11.13.** První a poslední den programu jsou určeny především k zajištění dopravy a nejsou považovány za plnohodnotný rekreační pobyt. Z tohoto důvodu nelze reklamovat případné zkrácení pobytu. CK neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z



důvodu změny letového řádu, technických problémů v dopravě, nepřízně počasí apod. Zákazník by měl brát v úvahu možnost vzniku zpoždění při plánování navazujících spojů, obchodních termínů či dovolené. CK neručí za vzniklou škodu v důsledku výše uvedených událostí.

- 11.14.** CK nenesou odpovědnost za případné neudělení víz zákazníkovi po přiletu do destinace (pokud takový postup umožňují předpisy cílové destinace) a tím vzniklé škody za neabsolvování zájezdu. Náklady vzniklé ke dni zrušení účasti zákazníka z výše uvedených důvodů hradí zákazník, stejně jako náklady vzniklé v souvislosti s neabsolvováním zájezdu z důvodu nedostatečné doby platnosti pasu, či nedostatku volných stran v cestovním pasu.

## 12. DALŠÍ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKŮ

### 12.1. Zákazník je mimo jiné povinen:

- Poskytovat CK součinnost při plnění jejích povinností podle SoZ, zejména je povinen být dostupný na telefonním a emailovém kontaktu, který CK poskytl při uzavření SoZ;
- mít platný cestovní doklad s dostatkem volných stran splňující požadavky k návštěvě cílových států a území; sdělit CK s dostatečným předstihem číslo cestovního pasu, se kterým pojedí na zájezd, a pokud tak neučiní, uhradit případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé;
- aktivně se informovat o změnách pasových, vízových a zdravotních požadavků země určení;
- splnit veškeré povinnosti, které země určení, země tranzitu a letecký dopravce klade za účelem vstupu, pobytu a přepravy;
- dodržovat právní předpisy navštívených států, přepravní řád, ubytovací řád a další pravidla stanovená poskytovateli jednotlivých služeb;
- dodržet místo nástupu, které CK sdělil;
- splnit si očkovací a další povinnosti při cestách do země, ve kterých se toto vyžaduje;
- ukládat si v ubytovacích zařízeních cennosti (doklady, hotovost, platební karty apod.) do trezorů v pokoji či na recepci;
- dbát pokynů vedoucího zájezdu, dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat vedoucího zájezdu o své plánované trase (vedoucí mu má právo v případě nedostatečné zkušenosti nebo výbavy tuto trasu i zakázat); CK neodpovídá za škody a náklady, které zákazníkovi vznikly v souvislosti s vlastním programem a zákazník nemá právo na slevu za nevyužité služby CK);
- předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu;
- v případě, že CK zajišťuje víza, poskytnout zástupci CK údaje z cestovního pasu a vyplnění příslušného formuláře v termínu určeném CK;

- splnit takové fyzické požadavky, které CK určila jako nezbytné pro úspěšné absolvování zájezdu; přehled těchto požadavků, vč. popisu fyzické náročnosti byl zákazníkovi doručen s nabídkou zájezdu;
- chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí;

**12.2.** Zákazník se účastní zájezdu a jeho programu, včetně sportovní části, dobrovolně, na vlastní nebezpečí a odpovědnost. CK a vedoucí zájezdu (průvodce, delegát, řidiči aj.) nenesou odpovědnost za nevhodnou výstroj a výzbroj při túrách, či programu a za svévolné nedodržování bezpečnostních pravidel.

**12.3.** Zákazník, se kterým je SoZ uzavřena, je povinen zajistit, aby uvedené povinnosti splnili všichni zákazníci účastníci se zájezdu.

### 13. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU

**13.1.** Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů. V souladu s uvedeným pravidlem by zákazník například neměl nastoupit na zájezd, jeví-li známky nakažlivé nemoci, což je CK oprávněna ověřit změřením teploty nebo jiným přiměřeným způsobem.

**13.2.** CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CK 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.

**13.3.** Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na náhradu škody je 2 roky.

**13.4.** Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě je zákazník povinen oznámit dopravci ihned po zjištění nedostatků a na místě sepsat protokol o poškození či ztrátě zavazadla (PIR = Property Irregularity Report), který je nezbytný pro další jednání CK a přepravce. Dále je zákazník povinen si uschovat veškeré účtenky za případný nákup zboží a vybavení, které je v důsledku pozdního dodání zavazadla do místa určení zájezdu nutné k úspěšnému absolvování zájezdu. V případě, že Zákazník nesplní tuto svoji povinnost, vyhrazuje si CK právo krátiť případné plnění vůči Zákazníkovi adekvátním způsobem.

- 13.5.** Zákazník je povinen si uschovat veškerou dokumentaci z přepravy (především palubní vstupenky) v případě, že dojde k nepravdělnostem v letecké dopravě, změnám po trase, změnám na vystavených letenkách během cesty. Obvykle tyto situace nastávají při posunutí a změnách času letů díky přeplnění vzdušných koridorů, z důvodu nepříznivého počasí, případně náhlé technické poruchy, a případných jiných okolností, nezaviněných CK. V případě, že Zákazník nesplní tuto svoji povinnost, vyhrazuje si CK právo krátit případné plnění vůči Zákazníkovi adekvátním způsobem.
- 13.6.** 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.
- 13.7.** Za předmět reklamace se 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 není v těchto případech dána ze zákona.

## 14. POJIŠTĚNÍ

- 14.1.** CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZ (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění. V případě, že zákazník cestovní pojištění ani pojištění stornovacích poplatků z nabídky CK nesjedná, není CK povinná (nad daný zákonný rámec) cokoliv nepojištěnému zákazníkovi při nastalé pojistné události poskytnout a zákazník nese sám veškerá rizika s tím související.
- 14.2.** CK je v souladu se zákonem pojištěna proti úpadku, toto pojištění je již zahrnuto v ceně zájezdů. CK je pojištěna u pojišťovny ČPP (Česká podnikatelská pojišťovna), kontaktní adresa: P.O.Box 28, Modřice 664 42, telefon: +420 957 444 555, email: info@cpp.cz. CK předloží certifikát o pojištění na výzvu zákazníka, případně je certifikát volně dostupný na webových stránkách CK.



## **B) OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

### **15. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

- 15.1.** Pro účely ochrany osobních údajů se smlouvou rozumí jakákoliv smlouva, kterou CK uzavírá se zákazníkem.
- 15.2.** Zákazník je srozuměn s tím, 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, nezbytné pasové údaje v rozsahu smlouvy, bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, PNR kód rezervace letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.
- 15.3.** Pro účely plnění smlouvy budou informace uvedené v předchozím odstavci v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve smlouvě, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během čerpání služby či zájezdu. Pokud se zákazníkova 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 a zahraničním partnerům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země, poskytne CK na žádost zákazníka.
- 15.4.** Zákazník bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS nebo e-mailem. nebo poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zaslaným na e-mail: [info@ckgo2.cz](mailto:info@ckgo2.cz). V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.
- 15.5.** Zákazník může souhlasit, a to jakýmkoli prohlášením, s tím, že CK bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů CK, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.
- 15.6.** Výše uvedená ustanovení se uplatní přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasu za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.
- 15.7.** Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:

- odvolat souhlas s pořizováním a zveřejňováním fotografií;
- požadovat přístup ke svým osobním údajům;
- požadovat opravu nepřesných či neúplných osobních údajů;
- požadovat výmaz osobních údajů;
- požadovat omezení zpracování svých osobních údajů;
- vznést námitku proti zpracování osobních údajů;
- podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, Plk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

## C) SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

### 16. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 16.1.** Smlouvy, na které se použijí tyto VOP, se řídí českým právem.
- 16.2.** Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto VOP použijí.
- 16.3.** Zákazník a CK prohlašují, že si tyto VOPCK před podpisem SoZ přečetli, rozumí jim, odpovídají jejich vůli a že s obsahem těchto VOPCK v plném rozsahu a bez výhrad souhlasí.
- 16.4.** Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto VOP, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.
- 16.5.** V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou, na kterou se vztahují tyto VOP, má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

***Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 1. listopadu 2023.***