Všeobecné smluvní podmínky CK S úsměvem, S úsměvem ke zdraví s.r.o., IČO: 26733269

1. Úvod

CK S úsměvem se zabývá prodejem zájezdů.
Klienti se účastní zájezdů CK S úsměvem ke zdraví s.r.o. (dále „CK“) na základě uzavření smlouvy o zájezdu (dále „SoZ“). Klientem se rozumí jak osoba uzavírající s CK SoZ („klient objednatel“), tak osoba, v jejíž prospěch byla SoZ uzavřena nebo na kterou byl zájezd převeden („klient oprávněný“) (společně „klient“). Klientem objednatelem je fyzická nebo právnická osoba. Všeobecné smluvní podmínky (dále „VOP“) a informace o příslušném zájezdu uvedené na webových stránkách CK www.cksusmevem.cz k okamžiku uzavření SoZ jsou nedílnou součástí SoZ. Nedílnou součástí SoZ jsou též podmínky sdruženého pojištění, pokud si klient toto pojištění zvolil. Klient objednatel uzavřením SoZ stvrzuje, že je obeznámen s informacemi na webu www.cksusmevem.cz, těmito VOP CK, popř. podmínkami sdruženého pojištění a akceptuje je bez výhrad. V případě písemného uzavření SoZ jsou VOP přiloženy k návrhu SoZ. V případě elektronického uzavření SoZ jsou VOP přiloženy k potvrzení o zájezdu. Jinak jsou VOP dostupné na www.cksusmevem.cz. Pokud jsou ve SoZ uvedeny odlišné podmínky a skutečnosti oproti těmto VOP nebo informacím na www.cksusmevem.cz, mají přednost údaje uvedené ve SoZ.

2. Uzavření SoZ

Veškeré informace ohledně zájezdů jsou uvedeny na www.cksusmevem.cz i včetně těchto VOP (popř. podmínek sdruženého pojištění) a společně tvoří návrh SoZ CK směrem ke klientovi. Klient si vybere konkrétní zájezd včetně parametrů (jako je termín zájezdu, počet cestujících, doprava, strava aj.) a sdělí jej CK telefonicky, emailem, prostřednictvím elektronického systému nebo osobně. SoZ sjednávaná telefonicky či emailem bude uzavřena (tj. návrh CK bude přijat) zaplacením ceny zájezdu či její části. Pokud je SoZ sjednávaná prostřednictvím elektronického systému na www.cksusmevem.cz, zašle klient objednávku prostřednictvím tohoto systému, přičemž SoZ je uzavřena doručením potvrzovacího emailu od CK klientovi. Písemně uzavřená SoZ slouží též jako potvrzení o zájezdu. Nebyla-li SoZ uzavřena písemně, obdrží klient písemné potvrzení o zájezdu. Po obdržení potvrzení o zájezdu či SoZ je klient povinen si správnost objednaných služeb a uváděných osobních údajů zkontrolovat. Platbu může provést klient objednatel, klient oprávněný, nebo jiná osoba (fyzická nebo právnická) jménem klienta.
Nárok klienta na účast na zájezdu a využívání sjednaných služeb vzniká úplným zaplacením ceny zájezdu za podmínek daných těmito VOP. Zaplacením se rozumí připsání platby na účet CK. Klient objednatel potvrzuje, že je oprávněn smlouvu uzavřít, a to i ve prospěch klientů oprávněných. Za splnění závazků ze SoZ klientem oprávněným zodpovídá klient objednatel. Objednatel se zavazuje, že bez zbytečného odkladu předá klientům oprávněným veškeré informace, které jsou v SoZ uvedené, zejména pak informace v souvislosti s platbou zájezdu a s pokyny k odjezdu. Veškeré informace jsou vždy zasílány pouze na email objednatele. Email komunikace ze strany klienta do CK je **info@cksusmevem.cz**
Klient objednatel prohlašuje, že je zmocněn činit veškerá jednání vyplývající ze SoZ nebo spojená se zájezdem za osoby, v jejichž prospěch SoZ uzavírá. Klient objednatel se zavazuje bez zbytečného odkladu informovat CK, pokud toto zmocnění pozbude.
Informace uvedené v SoZ pod bodem **Poznámky** nejsou závazným ujednáním smluvních stran. CK nevznikají v souvislosti s bodem Poznámky žádné povinnosti vůči klientovi a klientovi nevznikají žádné nároky vůči CK.

3. Označení druhu pokoje a počtu cestujících

Druh pokoje je uveden v každé SoZ/potvrzení o zájezdu. Některé pokoje obsahují rozmezí možného počtu ubytovaných cestujících, např. 2-4 lůžkový pokoj. CK může tento pokoj obsadit 2 až 4 cestujícími. CK může v rámci tohoto rozmezí pokoje cestujícím měnit dle skutečné obsazenosti v pokoji, např.3 - 4 lůžkový pokoj v případě obsazení 3 cestujícími může CK vyměnit za 3 lůžkový pokoj. Klient a spolucestující osoby mají nárok pouze na počet lůžek, které skutečně obsadí. CK nemůže bez souhlasu klienta slučovat cestující z různých pokojů dohromady do 1 pokoje (kromě služby „jedu sama – ubytovat s někým“ viz níže). Pokoje označené „**moře**“, „mořská strana“ označují pouze orientace pokoje směrem k moři. Nezaručují výhled na moře (ve výhledu mohou vadit stromy a jiné objekty).

4. Cena zájezdu

Klient má povinnost uhradit cenu zájezdu. Cena zájezdu je uvedena v SoZ/potvrzení o zájezdu a zahrnuje služby, které jsou na webu CK www.cksusmevem.cz pro příslušný zájezd uvedeny v části „**Cena zahrnuje**“ a další služby, které si klient objednal. Ostatní text pro příslušný zájezd je informativní. **Dětskou cenu zájezdu** může klient nárokovat jen tehdy, pokud spolucestující dítě v den návratu ze zájezdu nedovrší stanovenou horní hranici věku. Platby ceny zájezdu mohou být rozděleny na zálohu a doplatek s příslušnými termíny splatnosti uvedenými v SoZ/potvrzení o zájezdu. Nejsou-li záloha, doplatek nebo celková cena zájezdu zaplaceny řádně a včas dle SoZ/potvrzení o zájezdu, je CK oprávněna odstoupit od smlouvy. **Místo zálohy klient může uhradit celkovou částku zájezdu**. Při zaplacení zájezdu převodem z bankovního účtu je potvrzením o úhradě výpis z bankovního účtu plátce. Klient si může připsané platby ověřit po přihlášení na webu www.cksusmevem.cz od 5 dnů po zaplacení. Přihlašovací údaje klient nalezne na potvrzení o zájezdu. CK posílá potvrzení o platbě pouze při vyžádání klientem.
CK může na žádost klienta jako službu pro snížení ceny ubytování, ubytovat samostatně jedoucí klienty spolu do jednoho pokoje (služba „**jedu sama – ubytovat s někým**“). Klient vyžadující tuto službu souhlasí, že pro úspěšné vyhledání spolubydlícího může být v rámci jedné destinace přemístěn do jiné ubytovací kapacity. Klient souhlasí s tím, že případný doplatek (kladný rozdíl v ceně ubytování při přemístění dle cen uvedených na www.cksusmevem.cz) uhradí nejpozději v den zahájení zájezdu. V případě, že je cena ubytování po přemístění nižší, vrátí CK příslušný rozdíl ceny klientovi. CK se však nemusí podařit najít klientovi vhodného spolubydlícího. V tomto případě se klient zavazuje doplatit cenu za 1lůžkový pokoj nejpozději v den zahájení zájezdu. CK může dle vlastního uvážení poskytnutí této služby („jedu sama – ubytovat s někým“) klientovi odmítnout i bez uvedení důvodů.“
CK není povinna vracet přeplatky ceny zájezdu jednotlivým klientům v rámci jedné SoZ, dokud není cena zájezdu z této SoZ plně uhrazena.

5. Klient je oprávněn:

a) Požadovat řádné poskytnutí všech smluvně sjednaných a zaplacených služeb.
b) Reklamovat případné vady poskytnutých služeb, a to následujícím způsobem a za následujících podmínek:

i. Reklamace uplatňuje klient bez zbytečného odkladu, ideálně na místě vzniku vad příslušnému místnímu delegátovi. Tím umožní odstranění vady přímo na místě. V případech, kdy vady nebyly odstraněny na místě, reklamuje klient vady písemně přímo v CK bez zbytečného odkladu.

ii. Klient reklamující vadu zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Klient má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu. Za doručení zprávy, žádosti nebo stížnosti klienta CK se pro běh lhůt včetně promlčecí lhůty považuje i jejich doručení zprostředkovateli prodeje zájezdu.

iii. CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu.

iv. Neodstraní-li CK vadu ve lhůtě podle odst. ii., má klient právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může klient odstoupit od smlouvy bez zaplacení odstupného.

v. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro klienta vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve SoZ, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat klienta do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem.

vi. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje SoZ, poskytne CK klientovi přiměřenou slevu.

vii. Klient může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve SoZ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.

viii. Zahrnuje-li zájezd přepravu osob, CK v případě odstoupení klienta z důvodu podle odst. iv. poskytne klientovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro klienta rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.

ix. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat klienta v souladu se SoZ, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho klienta oprávněného. 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.

x. Omezení výše nákladů podle odst. ix se nevztahuje na osoby s omezenou schopností pohybu ve smyslu čl. 2 písm. a) nařízení (ES) č. 1107/2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě, a na všechny osoby, které je doprovázejí, těhotné ženy a nezletilé bez doprovodu, jakož i na osoby, které potřebují zvláštní lékařskou pomoc, za předpokladu, že CK sdělily své zvláštní potřeby alespoň čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu.

xi. CK se nemůže zprostit povinnosti podle odst. ix. v důsledku nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, nesvědčí-li taková okolnost ve prospěch příslušného dopravce podle právních předpisů Evropské unie.

xii. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji klient bez zbytečného odkladu v souladu s odst. i. a ii., má klient právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Právo klienta se promlčí ve dvouleté promlčecí lhůtě.

c) Být seznámen se všemi případnými změnami v termínu, programu, rozsahu a kvalitě služeb a ceně zájezdu – dle článku 7 těchto VOP.
d) Odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného za podmínek odstavce 7 písm. c) těchto VOP.
e) Odstoupit bez zaplacení odstupného případě že v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí trvají v době zájezdu nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob.
f) Před zahájením zájezdu může klient písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba. Toto oznámení musí být CK doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu a musí obsahovat prohlášení nového klienta, že souhlasí s uzavřenou SoZ, VOP a splňuje podmínky pro poskytnutí zájezdu. Původní a nový klient společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, které CK v souvislosti se změnou klienta vznikly.

6. Klient je povinen:

a) Uhradit sjednanou cenu zájezdu a dalších objednaných služeb,
b) Zajistit si platný cestovní doklad, popřípadě příslušná vstupní víza, jakož i další doklady požadované pro vstup do příslušné země,
c) Dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy a podmínky země, do které klient cestuje,
d) Řídit se pokyny delegáta nebo jiné osoby pověřené CK odpovědností za zájezd,
e) Vzniklé vady reklamovat bez zbytečného odkladu, ideálně na místě,
f) Dodržovat podmínky pro ubytování, stravování, dopravu a další služby stanovené poskytovateli těchto služeb,
g) Ještě před zakoupením zájezdu zvážit svou účast na zájezdu s ohledem na svůj zdravotní stav s ohledem na program zájezdu, popřípadě svou účast na zájezdu před jeho zakoupením konzultovat se svým ošetřujícím lékařem. Klient je zejména povinen s ohledem na svůj zdravotní stav odpovědně zvážit svou účast na cvičebním programu nebo lázeňských službách. CK nenese odpovědnost za případné zdravotní problémy či jakoukoli jinou újmu způsobenou klientovi v důsledku porušení shora uvedených povinností.
h) 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.
i) Klient je povinen aktivně se informovat o změnách pasových, vízových a zdravotních požadavků země určení na webu MZV. Požadavky se mohou měnit. Klient objednatel je povinen zajistit, aby tyto požadavky splnili všichni klienti, v jejichž prospěch SoZ uzavřel. Požadavkem může být i očkování.
j) Klient, který bez zavinění CK nevyčerpá všechny smluvené služby, nemá právo na jejich náhradu.
k) Klient, který nerespektuje pokyny osoby pověřené CK odpovědností za zájezd nebo poruší ustanovení těchto VOP nebo poruší obecně závazné právní předpisy platné v místě, může být ze zájezdu vyloučen. Oznámením o vyloučení ze zájezdu zaniká povinnost CK poskytovat klientovi jakékoli služby

a naopak vzniká oprávnění požadovat po klientovi úhradu za porušení povinností vyplývajících ze SoZ a nákladů tím vzniklých.

7. Práva a povinnosti CK

a) Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. výrazná změna programu, změna destinace, ceny) nebo zájezd zrušit. Takové změny je CK povinna oznámit klientovi bez zbytečného odkladu poté, co se o takové změně dozví. Nepodstatné změny smlouvy, které nemají vliv na cenu zájezdu, může CK provést jednostranně. Za nepodstatnou změnu se považuje např. změna ubytovacího objektu ve stejné destinaci, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna pořadí míst navštívených po trase, změna příjezdové/odjezdové trasy z dopravních, bezpečnostních důvodů, změna cvičební plochy, cvičitelky, delegáta, změna umístění doplňkových služeb (masáží, wellness) apod.
Dojde-li vlivem objektivních okolností (např. dopravní situace, povětrnostní nebo technické podmínky) ke změně či zpoždění odjezdu, které nemůže CK ovlivnit (k těmto změnám může dojít i bezprostředně před odjezdem), vyhrazuje si CK právo případné změny trasy, času odjezdu/příjezdu, změnu dopravní společnosti či typu dopravního prostředku. Taková změna se nepovažuje za podstatnou změnu smlouvy. V těchto případech CK nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány, a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly klientovi vzniknout. CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Nepodstatné změny nezakládají klientovi právo k odstoupení od SoZ nebo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu.

b) CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna:

-zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blížící se k původním podmínkám a dbát přitom na to, aby byl docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu;

-vrátit klientovi rozdíl v ceně, pokud jsou služby cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě, nebo pokud klient toto náhradní řešení nepřijal. V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky klienta vůči CK vyloučeny. CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí ze změny programu zájezdu. CK neručí za případné zpoždění dopravy z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodů přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci, cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká klientovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění, v rozsahu, ve kterém jsou tyto pokryty v souladu s předpisy Evropské unie samotnými přepravci. Klient má právo se se svými nároky v důsledku jakékoliv změny letecké dopravy z důvodů uvedených výše obrátit přímo na dotčeného leteckého dopravce, který nese odpovědnost zejména dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004.

c) Nutí-li vnější okolnosti CK změnit podstatné podmínky zájezdu, nebo nelze-li splnit přijaté požadavky klienta, nebo důsledkem změny dojde ke zvýšení ceny zájezdu o více než 8% navrhne CK klientovi změnu SoZ. Nesouhlasí-li klient se změnou SoZ, má právo do pěti dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od SoZ odstoupit bez zaplacení odstupného dle článku 8. Lhůta musí končit před zahájením zájezdu. Pokud klient od smlouvy neodstoupí, platí, že se změnou souhlasí. Jestliže v důsledku změny závazku ze smlouvy o zájezdu dojde ke snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má klient právo na přiměřenou slevu. Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je klient povinen zaplatit CK rozdíl v ceně zájezdu do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku klienta uhradit CK rozdíl v ceně zájezdu má CK právo od smlouvy o zájezdu odstoupit a klientovi účtovat odstupné dle článku 8 těchto podmínek

d) Ceny uvedené na webu www.cksusmevem.cz, byly kalkulovány na základě kurzů devizových trhů ČNB platných ke dni 1.9.2026. CK má právo zvýšit cenu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení cen pohonných hmot a kurzů měn. Ceny zájezdů jsou vázané na cenu leteckého paliva, jehož cena se odvíjí od měsíčního průměru nejvyšších denních cen Jet FOB Barges Rotterdam publikovaných v Platts Oilgram jako Barges FOB Rotterdam. Cena paliva použitá pro kalkulace leteckých zájezdů je 1 150 USD /MT. V případě, že dojde k navýšení průměrné ceny leteckého paliva nad 1 150 USD/MT, je CK oprávněna zvýšit cenu o příplatek, jehož výše bude vypočtena tak, že za každé započaté 1 % cenového nárůstu nad 1 150 USD/MT bude cena zájezdu zvýšena o 40 Kč pro všechny lety v jednom směru z místa odletu do místa cílového letiště realizace zájezdu za každou 3,5 hod. letu.Cena nafty pro autobusovou dopravu je stanovena při ceně paliva 42 Kč/litr, v případě nárůstu této ceny o více jak 10%, má CK možnost zavést odpovídající palivový příplatek. CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající navýšení těchto plateb na osobu, nebo směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru více než 10%, pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být klientovi odesláno na emailovou adresu uvedenou v cestovní smlouvě. Klient je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit navýšení ceny zájezdu. Při porušení tohoto závazku má CK právo od Soz odstoupit, tím není dotčeno právo CK na náhradu škody.

e) **CK zodpovídá pouze za služby, které jsou součástí ceny zájezdu a jsou výslovně uvedeny na www.cksusmevem.cz pro příslušný zájezd v části „Cena zahrnuje“, nebo si je klient objednal.** Ostatní informace o možnostech v destinaci, v hotelu a dalších služeb uvedených v textu jsou pouze informativní.

f) Jeli konání zájezdu podmíněno dosažením určitého minimálního počtu klientů, je CK oprávněna v případě nedosažení minimálního počtu klientů uvedeného v SoZ zájezd zrušit. O tom je povinna klienta informovat alespoň 20 dnů před odjezdem a do 14 dnů vrátit klientovi všechny úhrady poskytnuté dle SoZ.

g) CK doručí nejpozději 7 dnů před konáním zájezdu klientovi další podrobné informace o zájezdu.

h) Je-li součástí zájezdu program pro děti, týká se dětí ve věku od 3 let. Program pro děti je určen těm dětem, které jsou schopny se do programu zapojit. V případě hrubého narušování programu, nemoci nebo nezvládatelnosti dítěte může CK odmítnout jeho účast na programu.
Dětem není dovolen vstup na cvičební plochu dospělých v době cvičení.

i) Cvičební program dospělých je přístupný pro klienty od 15 let. Cvičení mladších dívek je možné po dohodě v CK.

j) Klient souhlasí, že v situaci, kdy je CK připravena a schopná zájezd poskytnout, ale v čerpání zájezdu brání klientovi cestovní omezení týkající se jeho osoby přijatá v souvislosti s COVID-19 nebo jiných omezení(např. požadavek na očkování či negativní COVID-19 test, který klient nemá k dispozici apod.), která CK nezavinila a ani je nemohla ovlivnit, je klient v prodlení. CK i klient jsou oprávněni v této situaci od SoZ ke dni zahájení zájezdu odstoupit a klient je povinen zaplatit CK odstupné ve výši dle části 8 těchto VOP, nedohodne-li se s CK jinak.

8. Zrušení SoZ a odstoupení od SoZ

a) CK je oprávněna před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit jen v případech výslovně uvedených těmito VOP nebo v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

b) Klient může od SoZ písemně odstoupit kdykoli před zahájením zájezdu bez udání důvodů.

c) Písemné oznámení o odstoupení od SoZ doručí odstupující smluvní strana druhé smluvní straně. Účinky odstoupení od SoZ nastávají dnem doručení písemného oznámení druhé smluvní straně.

d) CK je oprávněna od SoZ odstoupit v případě, že klient neuhradil zálohu na cenu zájezdu nebo cenu zájezdu ve lhůtě stanovené v SoZ. V případě, že klient neuhradí CK zálohu na cenu zájezdu nebo cenu zájezdu do lhůt stanovených v SoZ, nevznikne mu právo účastnit se zájezdu ani právo čerpat jakékoli služby. CK vzniká nárok na odstupné ve výši dále stanovené.

e) CK však může vyzvat klienta k úhradě zálohy na cenu zájezdu či ceny zájezdu se stanovením dodatečné lhůty k zaplacení. Pokud klient neuhradí zálohu na cenu zájezdu nebo cenu zájezdu ani v dodatečně poskytnuté lhůtě, nevznikne mu právo účastnit se zájezdu ani právo čerpat jakékoli služby. Současně s tím také vzniká CK právo na odstupné, resp. právo na odstoupení od SoZ.

f) Odstoupí-li klient nebo CK od SoZ z důvodů uvedených v těchto VOP, kromě výjimek uvedených v bodech 5b) iv., 5e), 7c), 7f) je klient povinen zaplatit CK odstupné ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu, kterými jsou zejména cena za doobsazení pokoje a za letenku dle písm. h) a i) tohoto článku 8, nejméně však:

10% z celkové ceny zájezdu, pokud nastane kterákoli z uvedených skutečností více než 49 dnů před začátkem zájezdu,
20% z celkové ceny zájezdu, pokud nastane kterákoli z uvedených skutečností v době od 49 do 34 dnů před začátkem zájezdu,
40% z celkové ceny zájezdu, pokud nastane kterákoli z uvedených skutečností v době od 33 do 21dnů před začátkem zájezdu,
60% z celkové ceny zájezdu, pokud nastane kterákoli z uvedených skutečností v době od 20 do 14 dnů před začátkem zájezdu.
80% z celkové ceny zájezdu, pokud nastane kterákoli z uvedených skutečností v době od 13 do 6 dnů před začátkem zájezdu,
100% z celkové ceny zájezdu, pokud nastane kterákoli z uvedených skutečností v době od 5 dnů před začátkem zájezdu do jeho začátku.
Odstupné 100% je klient povinen zaplatit CK i v případě, že klient na zájezd nenastoupí nebo vlastní vinou zmaří účast na zájezdu (např. nemá pas).

g) Nenastoupí-li klient v daném termínu na zájezd mohou poskytovatelé služeb postoupit jeho služby třetí osobě.

h) V případě SoZ, na jejímž základě se má zájezdu zúčastnit více osob, je možné stornovat zájezd i ve vztahu k jednotlivým osobám (částečné odstoupení od SoZ). V tomto případě náleží CK odstupné ve výši skutečných nákladů spojených se stornem této osoby (zejména nákladů za ubytování, popř. letenku jak uvedeno níže), nejméně však v procentuální hodnotě dle písm. f) z ceny zájezdu za stornující osobu. V případě storna jedné osoby ve vícelůžkovém pokoji vznikne CK náklad ve výši ceny za osobu ve vícelůžkovém pokoji. Podaří-li se CK přemístit zbývající osoby do pokoje s menší ubytovací kapacitou, představuje náklad CK rozdíl mezi cenou za nově přidělený pokoj a cenou, kterou mají dle smlouvy souhrnně uhradit zbývající osoby za původní pokoj.

i) Požadavky na změnu letenky nelze realizovat a je třeba vystavit novou letenku, kterou je klient povinen uhradit. Odstupné (storno poplatek) v případě zrušení letenky tak činí 100 % z ceny letenky. Příslušná letecká společnost může v konkrétních případech rozhodnout jinak. V takovém případě CK klienta informuje o skutečné výši poplatků a dalších nákladů souvisejících se změnou či zrušením letenek.

j) CK je oprávněna odečíst si odstupné ze zaplacené ceny či části ceny zájezdu. V případě, že odstupné je vyšší než zaplacená záloha, je klient povinen rozdíl uhradit nejpozději do 14 dnů od vyúčtování.

9. Odpovědnost za škodu

a) CK odpovídá za škodu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. Neodpovídá však za škodu, pokud byla způsobena klientem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli CK nebo poskytovatele.

b) 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.

c) Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatňuje klient ihned přímo u dopravce.

d) CK je povinna pomoci klientovi v nesnázích.

e) Klient je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších klientů, CK a jejích obchodních partnerů. Klient by například neměl nastoupit na zájezd, jeví-li známky nakažlivé nemoci.

f) Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti klientem, např. náklady vzniklé v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému klientovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je klient povinen tuto škodu nahradit.

10. Pojištění

Doporučujeme sjednání odpovídajícího pojištění pro krytí nákladů spojených se stornem zájezdu a nákladů na repatriaci v případě úrazu, nemoci apod. Pro tyto případy nabízí CK sdružené pojištění. Aktuální informace naleznete na www.cksusmevem.cz. Kartička sdruženého pojištění se u zájezdů probíhajících v ČR neposílá. Zasílá se na vyžádání klienta pouze v případě uplatnění škodné události.
Nesjednáním pojištění přebírá klient plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti s neuzavřením tohoto pojištění.

CK je pojištěna proti úpadku. Aktuální pojistku naleznete na www.cksusmevem.cz.

11. Další ustanovení

a) Cvičební program pro klienty zajišťován vždy skupinově. Velikost skupiny záleží na počtu účastníků zájezdu. Případné výlety jsou zajišťovány skupinově. Velikost skupiny je dána počtem zájemců o výlet. Cvičení může probíhat i na slunci, CK nezaručuje stín při cvičení. S ohledem na počasí cvičení může probíhat v ranních hodinách.

b) U zájezdů do zahraničí jsou data odjezdu a příjezdu, tedy

první a poslední den určeny především k zajištění dopravy, transferů z letiště do místa ubytování a organizaci v místě. Klient bere na vědomí, že cena zájezdu nezahrnuje případnou pobytovou taxu dle vyhlášky místních úřadů, která činí v zahraničí zpravidla 2 -7 Eur za osobu a noc, v ČR cca 30 Kč za osobu a noc. V případě jejího zavedení je splatná na místě v hotovosti v místní měně. Zavedení taxy a její výše mohou být úpravou místní vyhlášky i v průběhu sezony změněny. Aktuální informace jsou k dispozici po příjezdu do ubytovacího zařízení.
c) Dovolená je pro mnohé spojená s bohatým nočním životem, proto bývají některá střediska hlučná (bary, diskotéky a pod). V ubytovacích objektech z tohoto důvodu nemůže CK zajistit klid. V mimosezoně jsou ceny zvýhodněné, ale některé doplňkové služby mohou být poskytované jen omezeně (např. supermarkety, bufety apod.).
Neovlivnitelnou skutečností, s kterou se můžete v určitých destinacích setkat, je výskyt hmyzu a drobných živočichů v ubytovacích zařízeních.

d) Při pořízení skupinových fotografiích/videích budete informováni o pořízení skupinové fotografie/videa. Svojí účastí dáváte souhlas k použití fotografie k účelům propagace CK v katalogu, internetové a tiskové reklamě nebo jako upomínku pro klienty zájezdu. V případě nesouhlasu opusťte záběr a umožněte záběr ostatním klientům.

e) V případě, že dojde ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o zájezdu nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může klient 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, Email: adr@coi.cz, Web: adr.coi.cz “

.

f) Informace a údaje obsažené na webu www.cksusmevem.cz o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době jejich přípravy.
CK je oprávněna tyto informace v případě změny rozhodujících skutečností do uzavření smlouvy o zájezdu změnit.
Tyto Všeobecné smluvní podmínky nabývají platnosti dnem 20.10.2026.

Zpracování osobních údajů klientů

Podrobné „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny též na www.cksusmevem.cz.
1.1. Klient je srozuměn s tím, že cestovní kancelář je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, rodné číslo, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, bankovní spojení, datum narození, bydliště, emailová a doručovací adresa, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.
1.2. Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou informace uvedené v čl. 1.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům cestovní kanceláře (zejména hotelům, přepravním společnostem, delegátům). Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere klient na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi.
1.3. Klient bere na vědomí, že cestovní kancelář je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.
1.4. Klient bere na vědomí, že cestovní kancelář bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je cestovní kancelář oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může klient vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese cestovní kanceláře nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu info@cksusmevem.cz. V tomto případě nebude cestovní kancelář klientovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje klienta pro účely přímého marketingu.

1.5. Výše uvedená ustanovení čl. 1 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch klient smlouvu o zájezdu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy o zájezdu klient prohlašuje, že je oprávněn souhlasy za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.
1.6. Klient bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:
a)Požadovat od cestovní kanceláře přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.
b)Požadovat, aby cestovní kancelář omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) klient popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) cestovní kancelář již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale klient je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) klient vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody cestovní kanceláře převažují nad oprávněnými důvody zákazníka.
Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů klienta, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.
c)Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.
d)Získat od cestovní kanceláře kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je cestovní kancelář povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů: (i) účel zpracování; (ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává, (iii) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se klienta nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.
e) Získat své osobní údaje, které cestovní kancelář zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů klienta založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá cestovní kancelář osobní údaje klienta jinému správci.

Repatriace

V případě, že Vám cestovní kancelář neposkytne z důvodu svého úpadku přepravu z místa pobytu zpět do místa odjezdu, oznamte to **neprodleně** asistenční službě.

telefon: + 420 220 950 709
e-mail: UPADEKCK@1220.CZ

global assistance

Refundace nákladů

V ostatních případech oznamte pojistnou událost **nejpozději do 3 měsíců** od jejího vzniku. Na oznámení učiněné po uvedené lhůtě nebude brán zřetel.

Pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře

ČSOB Pojišťovna

Tento doklad stvrzuje, že CK je pojištěna pro případ, kdy Vám z důvodu svého úpadku

1. neposkytne přepravu z místa pobytu do místa odjezdu nebo do jiného místa, pokud je tato přeprava součástí zájezdu či spojených cestovních služeb;
2. nevrátí zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu včetně ceny zaplacené za poukaz na zájezd v případě, že se zájezd neuskutečnil či neuskuteční;
3. nevrátí rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu;
4. nevrátí veškeré platby za spojené cestovní služby, které od Vás obdržela.

Pojištění se vztahuje na zájezdy dle § 1b odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb. či spojené cestovní služby dle § 1c odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb. Informujte se u své CK, jestli Vámi zakoupená služba spadá do této kategorie, a zda je pojištěna.

Čekáme nečekané 466 100 777 | www.csobpoj.cz

Čekáme nečekané 466 100 777 | www.csobpoj.cz

Soubor služeb cestovního ruchu, které jsou Vám nabízeny, představují zájezd podle zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, který provádí směrnici (EU) 2015/2302.

Budete moci uplatnit veškerá práva, která pro Vás vyplývají z právních předpisů Evropské unie týkajících se zájezdů. Cestovní kancelář *CK S Úsměvem, S úsměvem ke zdraví s.r.o.* ponese plnou odpovědnost za řádné poskytnutí služeb zahrnutých do zájezdu.

Cestovní kancelář Cestovní kancelář *CK S Úsměvem, S úsměvem ke zdraví s.r.o.* má ze zákona povinnost zajistit ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky nebo bankovní záruka), na základě které Vám budou vráceny uskutečněné platby za služby, které Vám nebyly poskytnuty z důvodu jejího úpadku, a pokud je součástí zájezdu doprava, bude zajištěna Vaše repatriace.

Základní práva zákazníka podle zákona č. 159/1999 Sb. a zákona č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů (občanský zákoník)

– Před uzavřením smlouvy o zájezdu obdrží zákazník všechny nezbytné informace o zájezdu podle § 9a zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, tj. např. místo určení cesty nebo pobytu, dopravní prostředky, ubytování, stravování a další.

– Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za řádné poskytnutí všech cestovních služeb zahrnutých ve smlouvě o zájezdu.

– Zákazník obdrží telefonní číslo pro naléhavé případy nebo údaje o kontaktním místu, kde se může spojit s cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, která zprostředkovala prodej zájezdu.

– Zákazník může s přiměřeným předstihem a případně po uhrazení dodatečných nákladů postoupit smlouvu o zájezdu na jinou osobu.

– Cenu zájezdu lze zvýšit jen v případě konkrétního zvýšení nákladů (například cen pohonných hmot) a pokud je to výslovně stanoveno ve smlouvě o zájezdu, a to nejpozději 20 dní před zahájením zájezdu. Překročí-li cenové zvýšení 8 % ceny zájezdu, může zákazník od smlouvy odstoupit. Vyhradí-li si cestovní kancelář právo na zvýšení ceny zájezdu, má zákazník v případě snížení příslušných nákladů právo na slevu z ceny zájezdu.

– Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku) a získat zpět veškeré platby, pokud došlo k výrazné změně jakéhokoli zásadního prvku zájezdu, s výjimkou ceny. Pokud cestovní kancelář před zahájením poskytování zájezdu tento zájezd zruší, má zákazník právo na vrácení ceny zájezdu a případně na náhradu

– Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku) před zahájením zájezdu, jestliže 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 (například vyskytnou-li se v místě určení cesty nebo pobytu závažné bezpečnostní problémy, které by mohly zájezd ovlivnit).

– Zákazník může před zahájením poskytování zájezdu od smlouvy odstoupit, pokud zaplatí přiměřené a zdůvodnitelné odstupné (storno poplatek).

– Pokud nelze po zahájení poskytování zájezdu poskytnout jeho podstatné prvky v souladu se smlouvou, musí být zákazníkovi nabídnuto vhodné náhradní řešení bez dalších nákladů. Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku), pokud nejsou služby poskytovány v souladu se smlouvou, přičemž tato skutečnost podstatně ovlivňuje plnění služeb zahrnutých do zájezdu a cestovní kancelář neposkytla vhodné náhradní řešení.

– V případě neposkytnutí nebo nesprávného poskytnutí služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu má zákazník právo na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody nebo obojí.

– Cestovní kancelář má povinnost poskytnout pomoc, pokud se zákazník ocitne v nesnázích.

– Ocitne-li se cestovní kancelář v úpadku, bude zákazníkovi vrácena zaplacená záloha nebo cena zájezdu včetně ceny zaplacené za poukaz na zájezd v případě neuskutečnění zájezdu, nebo rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že k úpadku došlo po zahájení poskytování zájezdu. Ocitne-li se cestovní kancelář v úpadku po zahájení poskytování zájezdu a je-li součástí zájezdu doprava, bude zajištěna repatriace zákazníka. Cestovní kancelář *CK S úsměvem, S úsměvem ke zdraví s.r.o.* si zajistila ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky nebo bankovní záruka) u subjektu *(ČSOB Pojišťovna, a.s., člen holding ČSOB, Masarykovo nám. 1458, Zelené předměstí , 530 02 Pardubice* . Na tento subjekt se zákazník může obrátit v případě, že byly služby odepřeny z důvodu úpadku cestovní kanceláře.

Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 je provedena v českém právním řádu zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění zákona č. …/2018 Sb. a § 2521 až 2549a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění zákona č. …/2018 Sb. dostupnými na webových stránkách Ministerstva pro místní rozvoj (http://www.mmr.cz); tato forma zveřejnění má informativní charakter.