VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO ÚČAST NA ZÁJEZDECH CK S.E.N.

1. Přeprava: Autobusy, auty různého typu, letecky, vlaky, loděmi (včetně člunů), na slonech, velbloudech, pštrosech, koních a jiných zvířatech používaných pro přepravu v dané destinaci, kolech a pěšky. Při zájezdech typu Komfort, Eurokomfort využíváme většinou kvalitní místní pronajatou přepravu a pro typ zájezdu Expedition místní přepravu podle možností. Podrobnosti o každé přepravě najdete v bližších informacích o zájezdu. U všech leteckých zájezdů je třeba počítat s odlety a s přílety z/do Prahy a z/do Vídně a s možnou změnou termínu odletu a příletu (max. posun 2 dny), která závisí od aktuálního letového řádu dané letecké společnosti. Pokud v průběhu autobusového zájezdu v Evropě vznikne na dopravním prostředku pronajatém CK S.E.N. pro účely zájezdu neodstranitelná závada, CK S.E.N. se zavazuje v rámci svých možností a do výše úhrady zájezdu klientům zajistit náhradní přepravu nebo jiný způsob přepravy. Zájezd může být z technických důvodů prodloužený, resp. zkrácený o 1 až 2 dny, program zájezdu se však CK S.E.N. zavazuje dodržet, přičemž cena zájezdu se nemění. U letecké přepravy CK S.E.N. neodpovídá za žádné vady dopravy (zpoždění, vynechání spojů, poruchy dopravních prostředků apod.), jako ani za následky z toho plynoucí. Výše náhrady škody jako i všechny ostatní nároky související s leteckou dopravou se řídí příslušnými předpisy platnými pro leteckou dopravu (zejména nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004/ES) a za časové posuny začátku a konce čerpání služeb, jakož i za služby nevyčerpané z důvodu zpoždění dopravy nenese CK S.E.N. odpovědnost, a proto neposkytuje finanční ani žádnou jinou náhradu. Náhradu si klient uplatní přímo u dané letecké společnosti. Jelikož CK S.E.N. nemá možnost ovlivnit tyto případné změny spojené s leteckou přepravou, tato skutečnost neopravňuje klienta ke zrušení zájezdu a uplatňování si jakýchkoliv nároků vůči CK S.E.N. CK S.E.N. rovněž nenese odpovědnost za problémy spojené s check-inem (zaregistrováním na let), přestupem na tranzitním letišti a přepravou do cílové destinace. CK S.E.N. je pro klienty, kteří si zakoupili letenku přes CK S.E.N., schopná zajistit check-in (registraci na let), pokud je tato služba možná a dostupná. Avšak v tomto případě CK S.E.N. v žádném případě neodpovídá za jakékoliv následné změny, úpravy nebo zrušení provedené ze strany letecké společnosti. V případě, že si chce klient zajistit vlastní letenku u leteckých zájezdů, je toto povinen oznámit CK S.E.N. při přihlášení se na zájezd (včetně itineráře letů) a uvést tento požadavek do smlouvy o zakoupení zájezdu, nejpozději však ke dni úhrady zálohy za zájezd, v opačném případě CK S.E.N. nebude schopna na takový požadavek přihlížet a jakékoli náklady se zařízením letu ze strany CK S.E.N. je klient povinen uhradit. Klient, který si zajišťuje vlastní letenku, si zajišťuje i vlastní dopravu na příslušná letiště na vlastní náklady a v případě jakýchkoli změn v programu zájezdu (např. zrušení zájezdu, změna hotelu, změna letiště odletu / příletu, prodloužení / zkrácení zájezdu apod.) nemůže CK S.E.N. nést odpovědnost za problémy a dodatečné náklady a škody s tím spojené. Informace o odletových časech je pouze informativní a může se měnit na základě změn od letecké společnosti. U pobytových zájezdů jsou první a poslední den určeny k zajištění dopravy, transferu a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat eventuální „zkrácení pobytu“, pobyty jsou kalkulovány na noci. Za časové posuny začátku a konce čerpání služeb, stejně jako služby nečerpané z titulu změny dopravy nemůže Cestovní kancelář poskytnout žádnou finanční náhradu.

2. Ubytování: U většiny zájezdů jsou klienti ubytováni v hotelech střední a vyšší kategorie (podle místní kategorizace hotelů a informací známých pro CK S.E.N.) ve dvoulůžkových pokojích, s možností doplatku nejvyšší dostupné kategorie ubytování. Na požádání, při zájezdech typu Komfort, Eurokomfort, zajistí CK S.E.N. za příplatek ubytování v jednolůžkovém pokoji během celého trvání zájezdu. Při zájezdech typu Expedition je ubytování realizováno v hotelech nižší třídy většinou ve dvoulůžkových pokojích, ale často se využívá i velmi jednoduché a nenáročné, i expediční ubytování (v závislosti na možnostech dané lokality). Počet hvězdiček hotelů je subjektivním hodnocením CK S.E.N. Každý samostatně přihlášený klient v případě, že nebude doubytovaný s jiným klientem účastnícím se zájezdu, se zavazuje uhradit příplatek za jednolůžkový pokoj. Při každém zájezdu je uvedeno, o jaký typ ubytování jde, podrobnosti se klient dozví v bližších pokynech před zájezdem a pracovníci CK S.E.N. rádi zodpoví dotazy přímo v kanceláři CK S.E.N. S přihlédnutím na charakter zájezdů a v závislosti na možnostech dané lokality si CK S.E.N. vyhrazuje právo na změnu hotelů i přímo během

trvání zájezdu. Změna hotelů ve stejné třídě není důvodem k odstoupení od smlouvy o zakoupení zájezdu ze strany klienta či k uplatnění reklamace. V případě odklonu od tohoto popisu platí popis uvedený při samotném zájezdu a v definitivních pokynech před zájezdem k danému zájezdu.

3. Program: Základní program zájezdu je popsaný v katalogu a aktuálně na www.cksen.cz. Definitivní pokyny k zájezdu pak obdrží každý přihlášený klient s uhrazenou zálohou v době 3 - 4 týdny před zájezdem. Program vychází z posledních CK S.E.N. známých informací o otevíracích dobách muzeí, galerií, kostelů, mešit, svatyň, jiných památek a historických lokalit a z informací o možnostech dané lokality v době uzávěrky tohoto katalogu. Program není možné měnit dle individuálních požadavků klientů. Klienti jsou povinni respektovat pokyny průvodce, řidičů a jiného doprovodného personálu (např. letištního personálu, průvodce dopravního prostředku, lokálního průvodce) a samozřejmě bezpečnostních složek daného státu. Klienti jsou povinni dodržovat termíny srazů a odjezdů dopravních prostředků a dodržovat předem určený a stanovený čas odjezdu, vyhlášený průvodcem zájezdu při jednotlivých průběžných zastaveních, a také dodržovat jeho další organizační pokyny. V případě, že se klient nedostaví k odjezdu autobusu či jiného dopravního prostředku ve stanovené lhůtě stanovené CK S.E.N. nebo průvodcem, bude mít možnost připojit se k zájezdu na vlastní náklady v nejbližší cílové zastávce dle programu. Pokud svým chováním klient ohrozí program, bezpečnost a průběh zájezdu nebo prokazatelně obtěžuje ostatní klienty nebo pokud jinak poruší tyto Všeobecné podmínky pro účast na zájezdech, platný právní řád ČR nebo právní řád navštíveného státu, můžebýt okamžitě vyloučen ze zájezdu bez finanční náhrady, přičemž je povinen dopravit se domů na vlastní náklady a odpovědnost. V případě rozdílu v programu mezi stránkou www.cksen.cz a tištěným katalogem platí aktualizované informace na www.cksen.cz, pokud definitivní pokyny před zájezdem neurčí jinak. CK S.E.N. má právo vzhledem k momentálnímu fyzickému, psychickému či zdravotnímu stavu klientů, nepříznivým přírodním, politickým či bezpečnostním podmínkám nebo vzhledem k neumožnění vstupu do dané země či oblasti, změnit plánovaný program zájezdu, a to bez jakýchkoliv dalších nároků klienta vůči CK S.E.N. Součástí některých zájezdů CK S.E.N. je i program, který samotným pobytem v exponovaných geografických podmínkách předpokládá jistou fyzickou a zdravotní připravenost klientů a dodržování místních zvyklostí. Klient uzavřením Cestovní smlouvy výslovně prohlašuje, že si je vědom toho, že s přihlédnutím k povaze zájezdů organizovaných CK S.E.N. jsou tyto zájezdy specifickým produktem, který si v případě jakýchkoli nepředvídatelných okolností nebo okolností vyšší moci vyžaduje vynaložení dodatečných výdajů a nákladů, které nese klient. Jde zejména, nikoliv však výlučně, o úhradu ceny letenek s cílem zachování dalšího průběhu zájezdu, resp. návratu domů, pokud je nepředvídatelnými mimořádnými okolnostmi (např. válka, teroristický útok, povstání, stávky, zemětřesení, jiné živelné pohromy, šíření nakažlivé choroby, rozhodnutí státních orgánů, zastupitelských úřadů apod. nebo jiné ohrožení bezpečnosti, zdraví nebo životů klientů) původně plánovaná trasa zájezdu neprůchodná. CK S.E.N. si vyhrazuje právo změnit trasu zájezdu, část zájezdu, stanovený program zájezdu a harmonogram programu zájezdu, jehož uskutečnění je ztížené nebo nemožné v důsledku nepředvídatelných mimořádných událostí (např. uvedených v tomto bodě), které nebylo možné při uzavírání smlouvy předvídat a kterým nebylo možné zabránit. V případě neakceptování změněného/náhradního programu trasy se klient zavazuje uhradit CK S.E.N. reálné navíc vzniklé náklady. Za podstatnou změnu podmínek Smlouvy se nepovažuje změna trasy zájezdu, ubytovacího zařízení na vyšší, případně stejnou kategorii, změna stanoveného programu zájezdu a časových harmonogramů programů z důvodů, za které cestovní kancelář CK S.E.N. neodpovídá nebo které vzniknou zásahem nepředvídatelných mimořádných okolností/vyšší moci, změna místa nástupu a výstupu, času a místa odletu nebo příletu, změna způsobu přepravy a jiné změny v rámci přepravy (zejména nikoliv však výlučně: zpoždění letadla/vlaku/jiného dopravního prostředku, změna provozovatele dopravy, změna typu letadla, poruchy dopravních prostředků). Rozhodnutí, zda se zájezd koná, je výlučně v kompetenci CK S.E.N.

4. Strava: Při zájezdech typu Komfort, Eurokomfort jsou snídaně většinou zahrnuty v ceně zájezdu, pokud není uvedeno jinak. Strava na exotických zájezdech se realizuje v místních restauracích a hotelech, kde klientům průvodce poradí, co si dát a za jaké ceny. Tyto restaurace bývají CK S.E.N. již vytipované a odzkoušené. V

odlehlých oblastech (např. neobydlené ostrovy, džungle) bývá strava v ceně (viz definitivní pokyny před zájezdem). Inspirativní seznam s cenami základních potravin v dané oblasti bude klientům zaslán v definitivních pokynech před zájezdem. Strava při zájezdech typu Expedition v odlehlých oblastech, i když jde o plnou penzi, může být chudší. Při přepravě klientů leteckou dopravou mají klienti na palubě letadla většinou možnost vybrat si jídlo zdarma (z nabízených možností), v závislosti na poskytovaném servisu konkrétní letecké společnosti. CK S.E.N. však tuto službu nemůže klientům garantovat a za rozsah a kvalitu jejího poskytnutí nenese CK S.E.N. žádnou odpovědnost.

5. Odpočinek: Na zájezdech CK S.E.N. klienti odpočívají aktivně. Program je vždy bohatý, téměř v každém zájezdu jsou však zahrnuty vícedenní přestávky na plážích, v národních parcích a na dalších zajímavých místech naší planety. Toto volno je možné využít na doplnění sil v závislosti na zájmech a fyzické připravenosti klienta a také na možnostech absolvování fakultativních výletů, pokud jsou k dispozici. Klient uzavřením cestovní smlouvy bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že za provádění jakýchkoliv sportovních a jiných fakultativních aktivit během zájezdu (např. rafting, potápění, adrenalinové aktivity a jiné sporty a aktivity) odpovídá výlučně klient a současně provádí tyto aktivity na vlastní nebezpečí a na vlastní odpovědnost. CK S.E.N. nenese žádnou odpovědnost za jakékoliv možné následky nebo škody, které klientovi vzniknou nebo vznikly v důsledku provádění těchto aktivit.

6. Zavazadla: Množství zavazadel je při všech zájezdech omezené na 20 kg (+ 7 kg příruční zavazadlo na palubu letadla), pokud není provozovatelem daného typu přepravy stanoveno jinak. Rozpis doporučeného obsahu zavazadla zašle CK S.E.N. klientovi v bližších pokynech před zájezdem nebo se klient může informovat přímo v kanceláři CK S.E.N. CK S.E.N. neodpovídá za ztrátu, zpoždění či poškození nebo zničení zavazadel při zájezdech a náhradu škody (odškodnění) je klient povinen uplatnit u příslušného provozovatele daného typu přepravy, ve smyslu příslušných předpisů. Na zájezdech typu Komfort a Eurokomfort doporučujeme sbalit se do kufrů. Případnou ztrátu zavazadla nebo poškození zavazadel při letecké přepravě je třeba ihned nahlásit na reklamačním oddělení letiště v tranzitní hale, kde se podepisuje protokol P. I. R., který je nezbytný pro uplatnění nároku klienta na odškodnění, v opačném případě nárok klienta na náhradu za vzniklou škodu zaniká. Náklady spojené s vyřizováním reklamace hradí klient. V případě poškození nebo ztráty zavazadel během letecké přepravy se na reklamaci zavazadel vztahují obecně závazná pravidla dané letecké společnosti a reklamaci si cestující musí uplatnit přímo u nich. Pro případ jiné ztráty/poškození během zájezdu doporučujeme uzavřít komplexní cestovní pojištění.

7. Cestovní doklady: CK S.E.N. poskytuje jako službu klientům vízový formulář a podává žádost o udělení víz do dané země za úhradu pro klienty, kteří vlastní pas ČR a v určeném čase poskytnou CK S.E.N. všechny potřebné podklady pro podání žádosti. Ostatní klienti, včetně cizích státních příslušníků, jsou však povinni zajistit si platná vstupní víza do zemí, které navštíví v rámci zájezdu a s kterými má jejich domovská země vízovou povinnost, samostatně. V případě, že takový klient nebude mít v pase platné vízum dané země, CK S.E.N. si bude nárokovat stoprocentní storno poplatky za cenu zájezdu a služeb. Podmínkou vstupu na území některých islámských zemí je, že v cestovním pase klienta nesmí být razítko státu Izrael. Obecně CK S.E.N. doporučuje klientům, pokud je to možné, pořídit si další cestovní pas, který mohou využívat na cestování po dobu vyřizování víz prostřednictvím CK S.E.N. V nezbytných případech bude pas zaslán na písemnou žádost a náklady klienta zpět klientovi poštou jako pojištěný dopis, nicméně CK S.E.N. nenese odpovědnost za případnou ztrátu či zpoždění zásilky. CK S.E.N. nemůže v žádném případě nést odpovědnost za neudělení víz klientům, udělení resp. neudělení víz je v kompetenci příslušného zastupitelského úřadu. Více informací je klientům k dispozici na internetových stránkách Ministerstva zahraničních věcí ČR a případné další podrobnosti o vízových podmínkách jsou uvedeny v bližších pokynech před zájezdem. V případě, že klient bude žádat o vyřízení víz mimo termín, který je uveden v pokynech, resp. v určeném termínu nedodá potřebné podklady pro víza, bude muset uhradit poplatek za speciální vyřízení víz v hodnotě 1 000 Kč. Zodpovědnost za platnost a použitelnost cestovních dokumentů typu cestovní pas, ID karta, OP náleží pouze a jenom klientovi. Pokud klient v rozmezí data přihlášení

se na zájezd a konání zájezdu změní cestovní doklad, a na tento nový doklad se rozhodne vycestovat, musí tuto skutečnost obratem oznámit do CK S.E.N. Pokud tak neučiní, CK S.E.N. nezodpovídá za kladné vyřízení víz na původně zaslaný cestovní doklad, což může zapříčinit, že celní úřady nepustí klienta do dané země na nový cestovní doklad.

8. Kapesné: Ke každému zájezdu obdrží klient informace o předpokládané výši potřebného kapesného a o základních cenách v dané zemi, které budou uvedeny v bližších pokynech před zájezdem. Jistě se vyplatí vzít si na zájezd více peněz, než aby měly chybět. Vstupné do památek, národních parků atd. nebývá zahrnuto v ceně zájezdu, pokud není uvedeno jinak.

9. Zdravotní péče: Na některých zájezdech může být přítomen lékař nebo zdravotník na poskytnutí první pomoci a ošetření jednoduchých poranění. CK S.E.N. výslovně doporučuje klientům uzavřít pojištění léčebných výloh v zahraničí v příslušné pojišťovně nebo přímo v kanceláři CK S.E.N. Před odjezdem na zájezd CK S.E.N. doporučuje preventivní prohlídku u lékaře a stomatologa a preventivní očkování, v závislosti na plánované destinaci. Do některých zemí (např. Keňa, Středoafrická republika, Tanzanie, do Amazonského pralesa apod.) je vyžadováno povinné očkování nejrůznějšího charakteru, resp. i při přesunu do třetí země, pokud jste v poslední době v dané oblasti s povinným očkováním pobývali. Na doporučené a povinné očkování se prosím informujte u svého lékaře anebo nejlépe ve Zdravotních ústavech cestovní medicíny či očkovacích centrech. Údaje o potřebě očkování a jeho cenách se průběžně mění a CK S.E.N. za ně nemůže zodpovídat. V případě nutnosti uhradit hotovostně sumu za ošetření přímo na místě během zájezdu, může CK S.E.N. zapůjčit klientovi peníze pouze poté, co bude stejná částka jakou potřebuje klient, složená v hotovosti v kanceláři CK S.E.N. či na účet CK S.E.N. jako garance jinou osobou. Další informace zdravotního charakteru jsou klientům k dispozici také na internetové stránce Ministerstva zahraničních věcí ČR a Ministerstva zdravotnictví ČR.

10. Informace: Podrobné pokyny před zájezdem obdrží klient v době 3 - 4 týdnů (nejpozději 7 dnů) před plánovaným odjezdem zájezdu ve formě definitivních pokynů před zájezdem. Jedná se o velmi podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro klienta důležité, a které jsou CK S.E.N. známy, pokud nejsou obsaženy v cestovní smlouvě či katalogu, zejména jde o bližší informace o trase, programu, ubytování, typech eletrických zásuvek, stravě a jiných skutečnostech, které se zájezdu týkají a vycházejí z posledních CK S.E.N. známých informací. Pokud klient neobdrží bližší pokyny k zájezdu do 7 dnů před odjezdem/odletem na zájezd, zavazuje se kontaktovat cestovní kancelář. V opačném případě se má za to, že dané pokyny k zájezdu obdržel. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že CK S.E.N. není v žádném případě povinna průběžně informovat klienta o procesu získávání víz před zahájením zájezdu a tyto je klient povinen si písemně vyžádat, pokud má o ně zájem. Po uzavření cestovní smlouvy společně s kalkulací zájezdu může dostat klient k dispozici předběžné pokyny k zájezdu, které však nejsou definitivní a mají pouze orientační charakter. Průvodce bude klienty v průběhu zájezdu průběžně informovat o programu a zajímavostech navštívené destinace. Soubor písemných materiálů a mapky nejzajímavějších míst budou klientům u většiny zájezdů k dispozici, program v navštívených místech je však zčásti individuální. Klientům je v případě jakýchkoliv problémů k dispozici nonstop pomocná linka. Součástí přihlášky na zájezdy typu Expedition je výslovný souhlas se Všeobecnými podmínkami a se skutečnostmi uvedenými v rámci pokynů.

11. Průvodce: Je osoba česky nebo slovensky mluvící, která absolvovala zkoušky v CK S.E.N. a má praxi v cestovním ruchu. Jedná se většinou o dlouholeté, zkušené a prověřené průvodce, znalce dané oblasti. Při exotických zájezdech CK S.E.N. využívá i služby lokálních průvodců. Průvodce exotických destinací se ke skupině připojuje vždy až v cílové destinaci. Při turistice průvodci nevykonávají služby horského vůdce.

12. Pojištění: Všem klientům DOPORUČUJEME uzavřít cestovní pojištění a pojištění storna zájezdu.
Pojištění je nutné objednat již při přihlášení na zájezd. Částka za pojištění bude automaticky uhrazena z vaší

zálohové platby. V případě dvou osob cestujících společně doporučujeme vyplnit jednu společnou přihlášku, aby se pojistka v případě storna vztahovala na obě osoby uvedené na jedné smlouvě.

Více informací o pojištění získáte v CK S.E.N. nebo přímo u pojišťovny **Colonnade Insurance S.A.** (www.colonnade.cz).

Cestovní pojištění od Colonnade Insurance S.A. zahrnuje:
• Léčebné výlohy až do výše 250 000 000 Kč
• Akutní zubní ošetření do 12 500 Kč
• Náklady při povinné karanténě až 75 000 Kč
• Asistenční služby včetně repatriace
• Opatrovník v případě hospitalizace – do 200 000 Kč
• Úrazové pojištění – denní odškodné při hospitalizaci 1 250 Kč (max. 30 dní)
• Pojištění zavazadel a osobních věcí – až 37 500 Kč (vč. elektroniky a dokladů)
• Pojištění odpovědnosti za škodu – zdraví a majetek až do 5 000 000 Kč
• Cestujeme letadlem – zpoždění zavazadel, zpoždění letu, uvíznutí na letišti, parkování

Součástí pojištění je asistenční aplikace, možnost online hlášení škody a lékařská konzultace 24/7.

Cena pojištění dle destinace a věku:

Oblast	**0–64 let**	**65–74 let**	**75–99 let**
Evropa	86 Kč/den	161 Kč/den	539 Kč/den
Svět mimo USA/Mexiko/Kanada	107 Kč/den	205 Kč/den	597 Kč/den
Svět (vč. USA/Mexiko/Kanada)	237 Kč/den	464 Kč/den	1 597 Kč/den

Pojištění storna zájezdu od Colonnade Insurance S.A.:
Výše pojištění činí **5,8 % z celkové ceny zájezdu**. Nárok na pojistné plnění vzniká ve výši **90–100 % storno poplatku** podle důvodu stornování (akutní onemocnění, úraz, úmrtí, živelné události, trestný čin). Pojištění kryje i storno poplatky z důvodu pozitivního testu na koronavirus nebo nařízené karantény pojištěného či spolucestujícího.

Pojištěný je povinen doložit příslušná potvrzení od lékaře nebo hygienické stanice.

13. Pojištění insolventnosti: CK S.E.N. uzavřela s pojišťovnou **Collonade Insurance S.A., organizační složka** povinné smluvní pojištění proti úpadku. Certifikát CK S.E.N. o pojištění proti úpadku naleznete na www.cksen.cz v sekci **Pojištění CK**.

14. Jiné: Realizace zájezdů CK S.E.N. je podmíněna dosažením minimálního počtu klientů zájezdu, přičemž CK S.E.N. si vyhrazuje právo realizovat dle svého uvážení zájezd i s menším počtem klientů. V případě zrušení zájezdu z důvodu nedostatečného počtu klientů oznámí CK S.E.N. klientům tuto skutečnost nejpozději do 21 dnů před plánovaným odjezdem zájezdu. CK S.E.N. může vpřípadě zrušení zájezdu před jeho zahájením nabídnout klientovi na základě nové smlouvy jiný zájezd. Minimální počet klientů na leteckých zájezdech je 2 až 15 v závislosti na konkrétním zájezdu a destinaci. Počet klientů na zájezdu není v žádném případě důvod pro stornování zájezdu ze strany klienta. Minimální počet klientů na autobusové zájezdy v Evropě je 30 osob, pokud není uvedeno jinak. CK S.E.N. si vyhrazuje při nepředvídatelných situacích (vyšší moci) právo na změny během cesty a na zajištění adekvátního alternativního programu. Náhrady plynoucí ze ztraceného času se v daném

případě neposkytují. Osoby mladší 15 let se mohou zájezdu zúčastnit pouze v doprovodu osoby starší 21 let. Osoby od 15 do 18 let se mohou zájezdu zúčastnit pouze na základě zmocnění podepsaného zákonnými zástupci mladistvé osoby (rodiči). Zahraniční klienti se přijetím těchto podmínek podřizují právnímu řádu ČR. V případě porušení závazků CK S.E.N. vyplývajících z uzavřené smlouvy si klient uplatní právo na odstranění chybně poskytnuté služby bezodkladně, a to u dodavatele služby nebo u průvodce. O uplatnění tohoto práva je třeba udělat písemný záznam (notifikační protokol) ve spolupráci s průvodcem, kde se uvede doba uplatnění vady, v čem zákazník vadu spatřuje a co požaduje. Protokol podepíše jak průvodce či k tomu oprávněná osoba, tak i zákazník. Po ukončení čerpání služeb (zájezdu) je zákazník povinen uplatnit reklamaci písemnou formou a to bezodkladně, nejpozději však do tří měsíců od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl zájezd skončit dle cestovní smlouvy. V opačném případě právo klientovi zaniká. Zákazník může uplatnit reklamaci dle Občanského zákoníku, a to pouze za svoji osobu a za osoby, pro které reklamované služby objednal. Reklamace musí nést následující náležitosti: veškeré osobní údaje, identifikaci zájezdu, předmět reklamace, okamžik zajištění reklamace a požadavek na způsob jejího vyřízení. O způsobu vyřízení reklamace bude zákazník vyrozuměn písemně. V případě, že uplatněná reklamace nenese výše uvedené skutečnosti, není CK S.E.N. povina k této reklamaci přihlížet a je povinna o této skutečnosti písemně informovat. Dobou k vyřízení reklamace se rozumí lhůta 30 dnů ode dne doručení reklamace CK S.E.N. V případě složitějších reklamací, zejména pokud je nutné vyžádat stanoviska třetích osob nebo vyjádření ze zahraničí, prodlužuje se uvedená lhůta o dalších 30 dní. Vyřízení oprávněné reklamace spočívá v bezplatném odstranění vady služby nebo doplnění služby a je li to podle charakteru služby možné, rovněž v poskytnutí náhradní služby. Není li toto možné, poskytne CK S.E.N. přiměřenou slevu z ceny vadné poskytnuté služby. Klienti se účastní zájezdu na vlastní riziko a CK S.E.N. nenese odpovědnost za jakékoliv zranění, škody nebo ztráty utrpěné během konání zájezdu. V případě, že je zájezd na tzv. "vyžádání", respektive má klient zájem o individuální požadavek, může se stát, že bude mít některé služby jiné než mají ostatní klienti.

15. Cena: Ceny zájezdů jsou uvedeny v katalogu (v nabídkových letácích, na www stránkách, v dodatečných nabídkách). Cena každého zájezdu je potvrzena v cestovní smlouvě a je cenou sjednanou dohodou mezi cestovní kanceláří a zákazníkem. Ceny zájezdů jsou kalkulovány dle směnného kursu české koruny k EUR vyhlášeného ČNB ke dni 24.10.2022. Cena zájezdu (včetně letištních poplatků) uvedená v katalogu se může do data plánovaného odjezdu vlivem různých skutečností změnit. CK S.E.N. je oprávněna zvýšit jednostranným úkonem cenu zájezdu nebo fakultativního programu v případě změny okolností, které nepříznivě ovlivňují konečnou cenu zájezdu nebo fakultativního výletu, a to nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu v případě, že dojde k navýšení a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot b) plateb spojených s dopravou, např. letištních, přístavních, palivových, dálničních či jiných poplatků, které jsou zahrnuty a vyčísleny v ceně zájezdu, nebo c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10% . Pokud k takovému navýšení ceny zájezdu dojde, bude tato skutečnost klientovi oznámena nejpozději 21 dní před plánovaným odjezdem zájezdu, jinak cestovní kanceláři nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu. Cena zájezdu bude příp. jednostranným úkonem navýšena v tomto smyslu: oslabí-li směnný kurz české koruny k EUR o více než 10% 50. den před poskytnutím první služby podle cestovní smlouvy (nebo nejbližší pracovní den, pokud 50. den není dnem pracovním), je CK S.E.N. oprávněna zvýšit cenu zájezdu o 5% a dále o 0,5% za každý celý procentní bod navýšení aktuálního kurzu nad 10% oproti kursu ze dne 24.10.2022. Pokud dojde k navýšení palivového příplatku účtovaného leteckou společností pro lety realizované v měsíci odletu zájezdu, je CK S.E.N. oprávněna zvýšit cenu zájezdu o částku, o kterou byl palivový příplatek navýšen leteckou společností. Navýšení palivového příplatku odpovídá rozdílu hodnoty příplatku ke dni 24.10.2022 a hodnoty účtované leteckou společností. Stejný mechanismus výpočtu nové ceny jako u palivového příplatku bude použit i v případě navýšení dalších příplatků a poplatků, kterých se oprávněné jednostranné navýšení ze strany CK S.E.N. v rámci Občanského zákoníku §852c týká. Pokud si toto navýšení vyžádá zvýšení ceny zájezdu o více než 5%, má klient možnost odstoupit od Cestovní smlouvy bez zaplacení storno poplatků v případě, že tak učiní písemně do 3 dnů od oznámení změny ceny ze stany CK S.E.N. Individuální požadavky klienta na služby (mimo služeb uvedených

při daném zájezdu) jsou zpoplatněny částkou 1 000 Kč. Letištní poplatky zahrnují letištní, palivové, bezpečnostní poplatky a poplatek za vystavení letenky. V katalogu CK S.E.N. a na internetových stránkách www.cksen.cz jsou uvedeny pouze orientační ceny. Závazná dohodnutá cena zájezdu včetně všech povinných a nepovinných příplatků je uvedena v kalkulaci zájezdu, které se zasílají spolu s vyčíslením doplatku zájezdu v již zmiňované lhůtě 3 – 4 týdny před odjezdem, nejpozději však 7 dní před zahájením zájezdu. Částka za letištní poplatky se může oproti původní kalkulaci zaslané klientovi měnit a jejich výše závisí výhradně na politice leteckých společností, na kterou CK S.E.N. nemá žádný vliv.

16. Ochrana osobních údajů: Klient, jako dotčená osoba ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb. o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů (dále jen jako "zákon"), souhlasí s poskytnutím svých osobních údajů společnosti Cestovní kancelář S.E.N., s.r.o., Korunní 79, 130 00 Praha 3, IČ: 48534293, zapsané v Obchodním rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 18835, jako provozovateli v souladu se zákonem (v rozsahu titul, jméno, příjmení, adresa bydliště, datum narození, rodné číslo, číslo cestovního pasu, e-mail a telefonní číslo) pro účely zabezpečení smluvního plnění podle smlouvy o zájezdu ve prospěch klienta a pro marketingové účely (v rozsahu titul, jméno, příjmení, adresa bydliště, e-mail, a telefonní číslo). Veškeré údaje uvedené klientem jsou poskytovány plně v souladu s výše uvedeným zákonem, a to i v případě osob uvedených na společné přihlášce. Klient výslovně souhlasí s tím, aby jeho osobní údaje byly poskytnuty, zpřístupněny nebo zveřejněny třetím osobám, které byly za tímto účelem písemně pověřené provozovatelem. Jedná se zejména o partnery poskytující služby cestovního ruchu. V případě, že klient využije služeb provozovatele k zajištění komplexního cestovního pojištění a uzavření pojistné smlouvy prostřednictvím jeho smluvní pojišťovny, budou potřebné osobní údaje klienta a spolu přihlášených osob, které ho k tomu pověřily (v rozsahu titul, jméno, příjmení, adresa bydliště, datum narození, rodné číslo, e-mail a telefonní číslo), poskytnuté smluvní pojišťovně za účelem zajištění komplexního cestovního pojištění a uzavření pojistné smlouvy s klientem. Osobní údaje klienta nebudou poskytovány třetím osobám kromě výše uvedených. Souhlas se zpracováním osobních údajů platí do jeho odvolání a klient jej může kdykoliv písemně odvolat. Klient zároveň bere na vědomí, že práva a povinnosti správce i subjektu údajů jsou upraveny v § 5 zákona, ochranu práv subjektu údajů pak upravuje § 21 zákona.

Ochrana osobních údajů a GDPR

Informace o zpracování osobních údajů společností Cestovní kancelář S.E.N.,s.r.o.

v souladu s články č. 13 a 14 Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679 o ochraně fyzických osob při zpracování osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, kterým se ruší směrnice č. 95/46 / ES (obecné nařízení o ochraně údajů) (dále jen "Nařízení GDPR")

SPRÁVCE OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Všechna práva a povinnosti Správce, jakož i Vás jako dotčené osoby jsou upraveny v Zákoně o ochraně osobních údajů v souladu s Nařízením GDPR, které Správce důsledně dodržuje. Správcem osobních údajů je osoba, která vymezí účel a prostředky zpracování osobních údajů a zpracovává osobní údaje vlastním jménem. Správcem Vašich osobních údajů je společnost Cestovní kancelář S.E.N.,s.r.o., se sídlem Korunní 1171/79, 13000 Praha 3, IČO: 48534293, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, odd. C, vl. č .: 18835 (dále jen "Správce")

Kontaktní údaje:
E-mail: cksen@cksen.cz
Telefonní číslo: +420 224 256 999 nebo +420 224 250 138

Správce má pověřenou odpovědnou osobu za ochranu osobních údajů, která dohlíží na řádné zpracování osobních údajů a na kterou se můžete kdykoliv obrátit, a to písemně na adrese Korunní 1171/79, 13000 Praha 3 nebo elektronicky na adrese odpovednaosobagdpr@cksen.cz.

ROZSAH A KATEGORIE ZPRACOVANÝCH OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Rozsah, případně seznam zpracovaných osobních údajů, je určený příslušnými právními předpisy, dále vyplývá přímo nebo nepřímo z uzavřené smlouvy o zájezdu, jakož i další smluvní dokumentace nebo je uvedený v souhlasu se zpracováním osobních údajů. Osobní údaje Správce zpracovává v takovém rozsahu, jaký je nezbytný pro splnění účelu jejich zpracování. Jde zejména o údaje související s totožností a kontaktní údaje t.j. titul, jméno, příjmení, adresa bydliště, datum narození, rodné číslo, číslo a sken cestovního dokladu, e-mail a telefonní číslo.

Pro marketingové účely Správce zpracovává následující kategorie osobních údajů:
a) základní identifikační údaje - titul, jméno, příjmení a adresa bydliště;
b) Kontaktní údaje - e-mailová adresa a telefonní číslo;
c) Případně fotografie ulovených zážitků ze zájezdu, pokud budou vyhotoveny;
d) Informace o využití produktů a služeb - o jaké služby jste u nás v minulosti projevili zájem, informace o využívání klientské zóny a pod., přičemž na základě těchto údajů Vám dokážeme doporučit vhodné produkty a služby;
e) Informace ze záznamů telefonických hovorů nebo jiných interakcí s Vámi, například pomocí e-mailu nebo SMS zpráv.

ZDROJE OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Osobní údaje uvedené v předchozím bodě 2 získáváme přímo od Vás jako dotyčné osoby. V případě, že nejsou osobní údaje získané přímo od Vás jako dotyčné osoby, zdrojem těchto osobních údajů je ve většině případů Váš spolucestující nebo rodinný příslušník. Osobní údaje resp. některý z osobních údajů uvádíte při přihlášení k odběru newsletteru, při registraci na stránce www.cksen.cz, ve smlouvě o zájezdu, případně na dalších místech v online prostředí nebo dalších dokumentech.

Osobní údaje mohou také v některých případech pocházet z veřejně dostupných zdrojů, registrů a evidencí, například z obchodního rejstříku nebo mohou výjimečně pocházet od třetích osob, které je byly způsobilé Správci poskytnout.

ÚČEL ZPRACOVÁNÍ

Pokud jsou osobní údaje zpracované v souvislosti s plněním smluvních povinností Správce, oprávněným zájmem Správce nebo podle zvláštního předpisu nebo mezinárodní smlouvy, kterou je Česká republika vázána, účel zpracování souvisí zejména s následujícími činnostmi:
• uzavírání, evidence a správa smluv o zájezdu, včetně péče o klienty např. v rámci klientského portálu;
• zajištění všech služeb vyplývajících ze smlouvy o zájezdu;
• uzavírání pojistných smluv;
• plnění smluvních povinností v souvislosti se zajištěním víz;
• zpracovávání osobních údajů v rámci účetnictví;
• zpracování osobních údajů v souvislosti s plněním povinností vyplývajících z pracovněprávního vztahu;
• evidence a archivování;
• řešení případných reklamací a aktivních a pasivních soudních sporů;
• výkon interního auditu, výkon prověření souladu s právními předpisy apod.

Pokud jsou osobní údaje zpracovávány na základě souhlasu pro marketingové účely, hlavním účelem uvedeného zpracování je nabídnout nejnovější informace o aktuálních produktech a službách Správce, případně o nabídkách a službách obchodních partnerů Správce, přičemž uvedený účel zpracování souvisí zejména s následujícími činnostmi:

• nabídka produktů a služeb, přičemž nabídky může Správce poskytovat elektronickou formou, zejména formou e-mailových zpráv nebo zpráv posílaných na mobilní zařízení přes telefonní číslo nebo aplikaci, jakož i prostřednictvím klientské zóny; poštou, telefonicky apod.
• automatizované zpracování osobních údajů, včetně využívání aplikací pro účely remarketingu, retargetingu a segmentace uživatelů s cílem přizpůsobit nabídku Vašim individuálním potřebám;
• realizace spotřebitelských soutěží;
• průzkumy spokojenosti s využívanými produkty a službami;
• na účel organizace společenských akcí pořádaných Správcem.

Souhlas poskytnutý na marketingové účely je dobrovolný. Je však nezbytný k tomu, aby Správce mohl zasílat individuální nabídky produktů a služeb, zajistit spotřebitelské soutěže apod., přičemž bez takto poskytnutého souhlasu Správce není oprávněn předmětné služby zajistit.

PRÁVNÍ ZÁKLAD

Právním základem pro zpracování osobních údajů je standardně plnění zákonné povinnosti, uzavření, správa a plnění smluvních povinností ze smlouvy o zájezdu, oprávněný zájem, kterým je ochrana práv a právem chráněných zájmů Správce a souhlas dotyčné osoby (zejména pro účely marketingu, spotřebitelských soutěží apod.). Pokud odmítnete poskytnout Správci osobní údaje požadované pro účel plnění smluvních povinností Správce nebo na základě zákona, Správce není povinen uzavřít smlouvu o zájezdu, resp. pojistnou smlouvu, ani poskytovat žádné další služby.

PROFILOVÁNÍ A AUTOMATIZOVANÉ ROZHODOVÁNÍ PŘI ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Správce vykonává v rámci své činnosti i tzv. profilování čili automatizované zpracování ve vybraných procesech. Automatizované zpracování je takové zpracování osobních údajů, při kterém jsou používány výhradně automatické informační systémy (například software apod.) nebo webové aplikace pro účel například kalkulace ceny zájezdu apod. Správce se snaží poskytovat individuálně upravené nabídky produktů a služeb a z tohoto důvodu osobní údaje na základě souhlasu uděleného pro marketingové účely profiluje.

DOBA ZPRACOVÁVÁNÍ A UCHOVÁVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Správce je oprávněn zpracovávat osobní údaje dotyčných osob po dobu stanovenou podle příslušných právních předpisů. Zpracovávání osobních údajů na základě souhlasu je možné pouze během doby, na kterou byl souhlas udělen. Souhlas je udělen Správci na dobu trvání smluvního vztahu a na následujících 10 let od ukončení smluvního vztahu nebo do momentu odvolání souhlasu. Pokud nejste, ani se nestanete klientem Správce, souhlas bude v platnosti 10 let od udělení nebo do momentu odvolání souhlasu. Po uplynutí příslušné doby budou osobní údaje vymazány, pokud jejich uchovávání nebude vyžadováno ve smyslu příslušných právních předpisů České republiky.

PŘÍSTUP K OSOBNÍM ÚDAJŮM A KATEGORIE PŘÍJEMCŮ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Na zpracování osobních údajů mohou mít k osobním údajům kromě Správce a jeho zaměstnanců přístup i další osoby, které zpracovávají osobní údaje jako zprostředkovatelé. S ohledem na rozsah služeb poskytovaných Správcem se jedná o velmi široký okruh zprostředkovatelů, přičemž dochází k přenosu osobních údajů i do

třetích zemí, většinou zemí cílových destinací a tranzitních ve smyslu uzavřené smlouvy o zájezdu. Níže jsou uvedeny jednotlivé kategorie zprostředkovatelů:

- poskytovatelé ubytovacích zařízení;
- letecké společnosti;
- přepravní společnosti;
- průvodci;
- ambasády, zastupitelstva;
- spolupracující agentury;
- lokální cestovní kanceláře;
- poskytovatelé IT služeb;
- poskytovatelé účetních služeb;
- advokátní kanceláře;
- orgány veřejné moci;
- další osoby, které poskytují služby pro Správce a zpracovávají osobní údaje jeho jménem na základě smlouvy o zpracování osobních údajů.

Na zpracovávání osobních údajů pro marketingové účely mohou mít k osobním údajům kromě Správce a jeho zaměstnanců přístup i další osoby, které zpracovávají osobní údaje jako zprostředkovatelé. Například to mohou být externí společnosti, které spravují IT systémy nebo poskytují jiné služby v souvislosti se zpracováním osobních údajů pro marketingové účely, které byly za tímto účelem písemně pověřené Správcem písemnou smlouvou, a to zejména společnosti (i) Webmin sro, Přehradní 24 / B , 821 07 Bratislava, IČO: 44 353 545; (V) Google LLC, 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, Spojené státy americké; (Vi) Facebook, 1 Hacker Way, Menlo Park, California 94025, Spojené státy americké.

PRÁVA DOTYČNÉ OSOBY PŘI ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Dotyčná osoba může při zpracovávání osobních údajů uplatnit následující práva:

- právo na přístup a na informace ke svým osobním údajům,
- právo na opravu osobních údajů,
- právo na výmaz osobních údajů,
- právo na omezení zpracování osobních údajů,
- právo na přenositelnost osobních údajů,
- právo namítat proti zpracování osobních údajů,
- právo na neúčinnost automatizovaného individuálního rozhodování včetně profilování,
- právo kdykoli odvolat souhlas (pokud je souhlas právním základem zpracovávání),
- právo podat návrh na zahájení řízení kontrolnímu orgánu t.j. Úřadu pro ochranu osobních údajů České republiky, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, Česká republika, kontaktní údaje: +420 234 665 111, e-mail: posta@uoou.cz

Dotyčná osoba si uvedená práva může uplatnit v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů a Nařízením GDPR, jakož i dalšími příslušnými právními předpisy.

Vyjádření a případné informace o přijatých opatřeních Správce poskytne co nejdříve, nejpozději však do jednoho měsíce od doručení žádosti. V odůvodněných případech s ohledem na komplexnost a počet žádostí může Správce tuto lhůtu prodloužit o další dva měsíce, a to i opakovaně. Správce je povinen Vás informovat o každém takovém prodloužení do jednoho měsíce od doručení žádosti spolu s důvody prodloužení lhůty.

Vůči Správci si můžete svá práva uplatnit prostřednictvím písemné žádosti na adrese sídla Správce: Korunní 1171/79, 13000 Praha 3 nebo elektronickými prostředky na adrese odpovednaosobagdpr@cksen.cz.

ODVOLÁNÍ SOUHLASU SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Souhlas se zpracováním osobních údajů je založen na principu dobrovolnosti t.j. souhlas můžete kdykoliv odvolat prostřednictvím e-mailu zaslaného na emailovou adresu odpovednaosobagdpr@cksen.cz, s uvedením Vašich osobních údajů minimálně v rozsahu jméno a příjmení, adresa bydliště spolu s informací, že si nepřejete, aby Správce zpracovával Vaše osobní údaje (případně pokud byste chtěli dostávat pouze vybrané nabídky, uveďte, prosím, o jaké nabídky jde, abychom vám mohli vyhovět).

V případě, že máte jakékoliv dotazy nebo připomínky ke zpracovávání Vašich osobních údajů, kontaktujete nás prosím prostřednictvím e-mailu na e-mailové adrese: odpovednaosobagdpr@cksen.cz.

Aktuální znění Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679 o ochraně fyzických osob při zpracovávání osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, kterým se ruší směrnice č. 95/46 / ES (obecné nařízení o ochraně údajů) je Vám k dispozici prostřednictvím níže přiloženého odkazu:

http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679

SOUHLAS PRO MARKETINGOVÉ ÚČELY

Potvrzením tímto v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), udělujete souhlas se zpracováním svých osobních údajů společnosti Cestovní kancelář S.E.N., s. r. o., Korunní 79, 130 00 Praha 3 zapsané v obchodním rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 18835, IČ: 48534293 jako provozovateli pro marketingové účely pro dobu 10 let v rozsahu: titul, jméno, příjmení, adresa bydliště, e-mailová adresa, telefonní číslo, případně fotografie ze zájezdu, pokud budou vyhotoveny. Udělený souhlas se zpracováním osobních údajů můžete kdykoliv odvolat. Bližší informace o ochraně a zpracování osobních údajů se nacházejí na webové stránce https://www.cksen.cz/gdpr/ a také na obchodních místech Provozovatele.

17. Storno podmínky: Ceny zájezdu jsou cenami sjednanými dohodou mezi CK a klientem. Odstoupení od smlouvy je klient povinen oznámit CK písemně. Při odstoupení od smlouvy je klient povinen uhradit CK skutečně vzniklé náklady, nejméně však následující storno poplatky:
- více než 61 dní 35 % z katalogové ceny zájezdu a 100 % z příplatkových služeb
- od 60 do 50 dnů 45 % z katalogové ceny zájezdu a 100 % z příplatkových služeb
- od 49 do 40 dnů 65 % z katalogové ceny zájezdu a 100 % z příplatkových služeb
- od 39 do 30 dnů 85 % z katalogové ceny zájezdu a 100 % z příplatkových služeb
- od 29 do 15 dnů 95 % z katalogové ceny zájezdu a 100 % z příplatkových služeb
- od 14 do 0 dnů 100% z katalogové ceny zájezdu a 100 % z příplatkových služeb

Uváděné částky platí pro 1 osobu bez rozdílu věku. Dále si CK bude nárokovat storno poplatky ve výši 100% spojené s dalšími službami a prodejem: víza, Premium, místní přelety, vlakové a lodní přesuny a také storno poplatky za nedostavení se na zájezd (100% z ceny zájezdu a všech dalších služeb spojených se zájezdem). Storno poplatky si CK nebude nárokovat: a) pokud si klient za sebe zajistí náhradníka. Původní klient a nový klient společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, které CK v souvislosti se změnou klienta vzniknou. V tom případě se mu vrátí jím zaplacená cena zájezdu snížená o manipulační poplatek 750 Kč a storno poplatky spojené s vízy, letenkami a jejich zabezpečením, přičemž náhradník si víza a letenky zajišťuje sám a na vlastní náklady. b) z důvodu odstoupení klienta od cestovní smlouvy z důvodu změny základní ceny zájezdu o více než 8 % (nejedná se o navýšení ceny z důvodu podstoupení testů na přítomnost

onemocnění COVID-19 před odjezdem na zájezd, během zájezdu a po návratu ze zájezdu anebo z důvodu navýšení ceny/zavedení poplatku za vyřízení víz). V tomto případě je klient povinen tak učinit písemně do 3 pracovních dnů od oznámení změny ceny. c) při zrušení zájezdu cestovní kanceláří S.E.N. z důvodů nepředvídatelných skutečností (vyšší moc), např. přírodní katastrofa, vážná politická situace apod. (ne při onemocnění), a také při nedostatečném počtu účastníků.

18. Závěr: Nedílnou součástí cestovní smlouvy jsou tyto Všeobecné podmínky pro účast na zájezdech CK S.E.N. Smluvní strany se dohodly, že v otázkách, neupravených cestovní smlouvou, včetně těchto Všeobecných podmínek pro účast na zájezdech CK S.E.N., se budou řídit Občanským zákoníkem, příp. jinými platnými právními předpisy ČR. Klient jako zákazník souhlasí se zasíláním zpráv týkajících se nových produktů nebo akcí CK S.E.N. na jeho e-mailovou adresu. Podpisem cestovní smlouvy souhlasí klient se zpracováním osobních údajů, viz též bod 17. cestovní smlouvu je možné měnit pouze písemnými dodatky, podepsanými oprávněnými osobami. Cestovní smlouva se uzavírá na dobu trvání zájezdu a nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami nebo dnem potvrzení přijetí řádně vyplněné přihlášky prostřednictvím internetu (www.cksen.cz sekce Přihláška) ze strany CK S.E.N. a účinností dnem úhrady zálohy na zájezd. Smluvní strany potvrzují, že cestovní smlouva je uzavřena svobodně, vážně, určitě a srozumitelně a nikoliv za nápadně nevýhodných podmínek. Tyto Všeobecné podmínky pro účast na zájezdech CK S.E.N. platí stejně i pro klienta, který se přihlásí na zájezd prostřednictvím internetové stránky www.cksen.cz. Klient uzavřením cestovní smlouvy prohlašuje, že před uzavřením smlouvy se důkladně seznámil s programem zájezdu, s položkami, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, s pokyny před zájezdem. V případě pochybností je klient povinen informovat se přímo v kanceláři CK S.E.N., kde mu CK S.E.N. poskytne všechny dostupné informace. Klientovi jsou poskytovány podrobné informace (jako i např. informace o případných změnách odletů) prostřednictvím internetové stránky CK S.E.N. Do přihlášky na zájezd klient uvede správný kontakt, na který je možné ho v případě nepředvídatelných událostí urgentně kontaktovat (při změně kontaktu klient písemně oznámí CK S.E.N. jeho změnu). Podle Občanského zákoníku § 852j odst. 2 se CK S.E.N. může zbavit odpovědnosti za škodu způsobenou odstoupením od smlouvy nebo porušením povinností, jestliže prokáže, že tuto škodu nezavinila ani CK S.E.N., ani její dodavatelé služeb a škoda byla způsobena (a) klientem, (b) třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, (c) událostí, které nebylo možné zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, nebo v důsledku neobvyklých a nepředvídatelných okolností.

19. Podmínky akce „Chytrá záloha“:

1. **Trvání akce a rozsah akce**
    - Chytrá záloha platí na zájezdy s odletem 3 měsíce od odeslání přihlášky.
    - Akci nelze využít na zájezdy do Střední a Jižní Ameriky, kromě **Mexika**.
    - Akci nelze uplatnit na zájezdy se statusem **„Na vyžádání“**.
2. **Podmínky uplatnění akce**
    - Pro využití akce musí klient při odeslání přihlášky uvést do poznámky heslo „CHYTRA2026“.
    - Pokud přihláška heslo neobsahuje, řídí se platby standardními podmínkami CK SEN.
3. **Doporučení - pojištění storna**

- CK SEN **důrazně doporučuje** sjednat pojištění storna zájezdu (přímo v CK SEN nebo u jiné pojišťovny).
- Rozsah a výše pojistného plnění se řídí výhradně pojistnými podmínkami zvolené pojišťovny.

4. **Platební podmínky akce**
   - Při využití akce Chytrá záloha klient hradí:
     1. zálohu ve výši **10 000 Kč** a
     2. případně pojištění storna a doplňkové služby dle vlastního výběru.
   - Doplatek ceny zájezdu se hradí standardně cca 4-6 týdnů před odletem, v souladu s cestovní smlouvou a VOP CK SEN.

5. **Storno ze strany klienta**
   - V případě storna zájezdu ze strany klienta se výše stornopoplatků řídí platnými VOP CK SEN.
   - Klient je povinný doplatit částku do výše stornopoplatků ke dni stornování zájezdu. V případě, že má klient sjednané pojištění storna, uplatní si nárok na pojistné plnění u dané pojišťovny. Výše a podmínky plnění se řídí pojistnými podmínkami pojišťovny.

Certifikát o pojistném krytí

k pojistné smlouvě č. 194 00008 26

Potvrzení o uzavření pojistné smlouvy pro případ úpadku cestovní kanceláře

Pojistitel:	**Colonnade Insurance S.A.**, se sídlem L-2350 Lucemburk, rue Jean Piret 1, Lucemburské velkovévodství, zapsaná v lucemburském Registre de Commerce et des Sociétés, registrační číslo B61605, jednající prostřednictvím **Colonnade Insurance S.A.**, organizační složka, se sídlem Na Pankráci 1683/127, 140 00 Praha 4, Česká republika, identifikační číslo 044 85 297, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 77229.
se sídlem:	Na Pankráci 1683/127, 140 00 Praha 4, Česká republika
Zastoupený:	Pavel Kletzenbauer, zmocněný pro záležitosti smluvní
	a
Pojistník:	**Cestovní kancelář S.E.N.,s.r.o.** Spisová značka: C 18835 vedená u Městského soudu v Praze IČ: 48534293
se sídlem:	Praha 3, Korunní 1171/79, PSČ 130 00
Zastoupený:	Ing. Pavel Fellner, Jednatel

Pojistná smlouva:	194 00008 26
Pojistná doba:	01.03.2026 – 28.02.2027

Pojistitel potvrzuje, že pojistitel uzavřel ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. pojistnou smlouvu na pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře.

Rozsah pojištění je poskytován dle ustanovení Všeobecných pojistných podmínek, pojistné smlouvy a příslušnými ustanoveními zákona č. 159/1999sb.

V Praze dne: 25. 2. 2026

Pavel Kletzenbauer
Team Leader Financial Lines

Colonnade Insurance S.A., organizační složka
Na Pankráci 1683/127, 140 00 Praha 4
IČ 044 85 297, DIČ CZ683752144 (022)

Colonnade Confidential

Cestovní kancelář S.E.N., Korunní 79, 130 00 Praha 3, Otevřeno: Po-Čt: 9-18 hod. Pá: 9-16 hod.
Tel./Fax: 224 256 999, Tel.: 224 250 138, Mobil: 608 482 883 E-mail: cksen@cksen.cz