

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

## KOMPAS PRAHA, CESTOVNÍ KANCELÁŘ s.r.o.

### 1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují vzájemný vztah mezi KOMPAS Praha, cestovní kancelář, spol. s r.o. (dále jen CK Kompas) a zákazníkem ze smlouvy o zájezdu.

1.2. Tyto VOP se přiměřeně použijí i pro jiné smlouvy než smlouvy o zájezdu uzavírané se spotřebitelem, výslovně vyloučeny jsou však články 5, 6, 7 a 10, pro situace upravené těmito články se použijí obecná ustanovení občanského zákoníku. CK informuje zákazníka, k jaké smlouvě směřuje jejich předmluvní komunikace nejpozději předtím, než zákazník učiní závaznou objednávku.

### 2. Uzavření smlouvy o zájezdu

2.1. Smlouva o zájezdu se v praxi skládá z následujících dokumentů: (i) přihláška na zájezd, (ii) VOP a (iii) popisu zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém materiálu (aktuální katalog je k dispozici na webových stránkách CK Kompas na [www.kompas.cz](http://www.kompas.cz)) a (iv) dalších informací sdělených CK Kompas zákazníkovi (např. Důležité informace pro cesty). Text přihlášky na zájezd má přednost před VOP i popisem zájezdu v katalogu. Popis zájezdu v katalogu má přednost před těmito VOP.

2.2. Zákazník má možnost zájezd nezávazně objednat prostřednictvím webových stránek CK Kompas. Na základě nezávazné objednávky zašle CK Kompas zákazníkovi přihlášku na zájezd a sdělí mu konečnou cenu a dobu, do které je povinen vyplněnou přihlášku odeslat zpět CK Kompas. Potvrzením přijetí úplně a správně vyplněné přihlášky na zájezd ze strany CK Kompas ve stanovené lhůtě je smlouva o zájezdu uzavřena a je platná.

2.3. Smlouva o zájezdu může být uzavřena i jiným způsobem, např. vyplněním přihlášky na zájezd v provozovně CK Kompas nebo prostřednictvím jiného výslovného souhlasu zákazníka s nabídkou CK Kompas zachyceného v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci.

2.4. Zákazník podpisem a zasláním přihlášky CK Kompas potvrzuje, že

- a) mu byly spolu s přihláškou na zájezd předány tyto VOP, že s VOP seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí;
- b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu;
- c) mu byl předán doklad o pojištění CK Kompas proti úpadku;
- d) mu byl předán formulář zájezdu dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb;
- e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení;
- f) mu byl předán kontakt na místního zástupce CK Kompas, tímto se rozumí kontakt na CK uvedený v přihlášce na zájezd nebo v podrobných pokynech pro cestu;
- g) je oprávněn smlouvu o zájezdu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřily. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jeho souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

2.5. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu za či ve prospěch třetích osob, odpovídá jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací.

2.6. CK Kompas vydá zákazníkovi potvrzení o zájezdu v textové podobě. Toto potvrzení představuje potvrzení o tom, že mezi zákazníkem a CK Kompas byla uzavřena smlouva o zájezdu.

2.7. Není-li ve smlouvě o zájezdu uvedeno jinak, zájezdy a pobyty CK Kompas nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.

2.8. Smlouva o zájezdu je účinná zaplacením zálohy nebo celé ceny ve lhůtě stanovené CK Kompas.

2.9. CK Kompas doručí zákazníkovi nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, např. údaje o plánovaných časech odjezdu. Ve stejné době předá CK Kompas zákazníkovi nezbytné stvrzenky, např. letenku a poukaz k ubytování. Je-li smlouva o zájezdu uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CK Kompas svou povinnost již při uzavření smlouvy o zájezdu.

### **3. Cena a platba zájezdu**

3.1. Ceny zájezdů CK Kompas jsou uvedeny na webových stránkách [www.kompas.cz](http://www.kompas.cz) a jsou kalkulovány kurzem české koruny k EUR ke dni 1.9.2023.

3.2. Případné slevy, vyhlášené CK Kompas po datu sjednání smlouvy o zájezdu, nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu, slevy se nesčítají, pokud není uvedeno jinak.

3.3. Pokud není v katalogu či přihlášce na zájezd uvedeno jinak, záloha ve výši 30 % ceny zájezdu je splatná ihned při uzavření smlouvy o zájezdu.

3.4. Doplatek musí být zaplacen před odjezdem tak, aby peníze byly připsány na účet CK Kompas nejpozději 30 dní před zahájením zájezdu.

3.5. V případě rezervace 30 dnů a méně před odjezdem je celková cena zájezdu splatná zároveň s uzavřením smlouvy o zájezdu.

3.6. Zákazníková finanční povinnost je splněna dnem, kdy je je finanční plnění připsáno na účet CK Kompas, resp. v den, kdy CK Kompas finanční plnění obdrží. Bez splnění finanční povinnosti nevzniká zákazníkovi právo na čerpání objednaných služeb.

### **4. Zvýšení a snížení ceny zájezdu**

4.1. CK Kompas je oprávněna zvýšit cenu zájezdu, jestliže se zvýší tyto náklady: a) cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, b) daně, jakákoliv dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty ze služeb cestovního ruchu poskytovaných podle smlouvy o zájezdu třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, nebo c) směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu.

4.2. Zvýšení ceny se vypočte takto:

- zájezdy s autobusovou dopravou – ceny autobusové dopravy byly kalkulovány při ceně nafty 36,10 Kč/litr (zdroj: [www.kurzy.cz](http://www.kurzy.cz) ke dni 1. 1. 2024). Pokud dojde ke zvýšení ceny nafty nad 36,10 Kč/litr je CK Kompas oprávněna zvýšit cenu zájezdu pro každou osobu o příplatek ve výši 10 Kč za každých započatých 100 km ujetých v průběhu zájezdu;
- při zvýšení směnného kursu české koruny (devalvace) použitého pro stanovení ceny zájezdu je CK Kompas oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající procentní výši změny kurzu služeb zaplacených v cizí měně;

- při zvýšení či zavedení daní, jakýchkoliv dodatečných obdobných peněžitých plnění nebo úplaty ze služeb cestovního ruchu poskytovaných podle smlouvy o zájezdu třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající těmto peněžitým plněním, které navíc CK Kompas vynaložila.

4.3. CK Kompas doručí oznámení o zvýšení ceny v textové podobě zákazníkovi nejpozději dvacátý den před zahájením zájezdu. V oznámení CK Kompas uvede zvýšení ceny a výpočet zvýšení.

4.4. Při zvýšení ceny o více než 8% má zákazník právo odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného.

4.5. Jestliže dojde mezi uzavřením smlouvy o zájezdu a zahájením zájezdu ke snížení výše uvedených nákladů, má zákazník právo na snížení ceny. Výše snížení se vypočte stejně jako zvýšení ceny.

4.6. V případě snížení ceny má CK Kompas právo na odečtení skutečných administrativních nákladů od částky, jež má být zákazníkovi vrácena. Na žádost zákazníka je CK Kompas povinna tyto náklady doložit.

## **5. Sjednané služby a jejich změny**

5.1. Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedený na přihlášce na zájezd, případně v potvrzení o zájezdu. CK Kompas není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb. Požadavek na změnu služeb za strany zákazníka musí být ze strany CK Kompas potvrzen a může zakládat právo CK Kompas na příplatek či úpravu celkové ceny. Navíc za každou přijatou změnu bude CK Kompas účtovat administrativní poplatek 500 Kč.

5.2. CK Kompas si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Změny služeb je CK Kompas povinna zákazníkovi oznámit jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu.

5.3. V případě, že bude na základě překnihování hotelu nutné ubytovat zákazníka v hotelu jiném, uskuteční se ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie, který splní účel zájezdu. Tato změna je zpravidla nepodstatnou změnou zájezdu.

5.4. Nutí-li vnější okolnosti CK Kompas podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK Kompas splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od smlouvy o zájezdu ve lhůtě pěti dnů, přičemž lhůta musí skončit před zahájením zájezdu. V tomto případě zákazník nehradí odstupné za předčasné ukončení závazku. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK Kompas zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu, c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy o zájezdu, a d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí.

5.5. Jestliže se v situaci podle 5.4. sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

5.6. Při změně odjezdového/příjezdového místa oproti původně stanovenému převezme CK Kompas náklady na náhradní dopravu do výše vlakového jízdného 2. třídy, případně ceny autobusového jízdného.

5.7. Pokud zákazník nevyužije některé sjednané a zaplacené služby, např. pobyt v hotelu, stravování, dopravu, je možná náhrada nečerpaných služeb pouze v tom případě, že si zákazník nechá ze strany hotelu písemně potvrdit, že nečerpané služby nebudou fakturovány CK Kompas.

## 6. Postoupení smlouvy

6.1. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník smlouvu o zájezdu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK Kompas účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou smlouvou o zájezdu souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.

6.2. Administrativní poplatek CK Kompas za postoupení smlouvy o zájezdu činí 500,-Kč. Další skutečné náklady CK Kompas zákazníkovi sdělí a doloží (zejm. poplatek za změnu jména na letence, poplatek hotelu za překnihování apod.).

6.3. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů (zejm. poplatek hotelu za překnihování či stornopoplatek hotelu, změna jména na letence), které CK Kompas v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou.

## 7. Odstoupení od smlouvy a storno

7.1. Zákazník může před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy vždy, CK Kompas jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost.

7.2. CK Kompas může zájezd zrušit

- pro nedosažení minimálního počtu zákazníků. Minimální počet účastníků je 30 účastníků na jeden autobus s 50 místy. Pro ostatní situace není minimální počet účastníků stanoven, ledaže je uveden v katalogu nebo jiném nabídkovém materiálu. Oznámení o nedosažení minimálního počtu zákazníků oznámí CK Kompas ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny;
- pokud jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti.

V těchto případech zákazník nehradí odstupné a CK Kompas nevzniká povinnost k náhradě škody.

7.3. Zákazník porušuje svou povinnost zejména tím, že včas nezaplatí zálohu nebo doplatek ceny, nedostaví se včas na místo odjezdu, nedodrží opakovaně pokyny vedoucího zájezdu nebo jinak závažně narušuje průběh cesty nebo pobytu.

7.4. Pokud od smlouvy o zájezdu odstoupí zákazník, není povinen hradit odstupné, pokud důvodem odstoupení je: a) vnější okolnosti nutí CK Kompas podstatně změnit některou z hlavních náležitostí služeb zahrnutých v zájezdu; b) CK Kompas nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala; a c) 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; v případě podle písm. c) nevzniká CK Kompas vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

7.5. Účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

## 8. Storno poplatky

8.1. Storno poplatky se počítají z ceny uvedené ve Smlouvě o zájezdu nebo v Objednávce služeb cestovního ruchu, snižené o slevy a počtu dní mezi odstoupením od smlouvy a zahájením zájezdu či čerpáním služeb cestovního ruchu.

8.2. Storno poplatky se účtují za každého účastníka následovně:

- 46 a více dnů před zahájením zájezdu a/nebo čerpáním služeb: 10 % z ceny objednaných služeb;

- 45–30 dnů před zahájením zájezdu a/nebo čerpáním služeb: 25 % z ceny objednaných služeb;
- 29–15 dnů před zahájením zájezdu a/nebo čerpáním služeb: 50 % z ceny objednaných služeb;
- 14–3 dny před zahájením zájezdu a/nebo čerpáním služeb: 75 % z ceny objednaných služeb;
- méně než 3 dny před zahájením zájezdu a/nebo čerpáním služeb: 100 % z ceny objednaných služeb;

Na některé ubytovací zařízení se vztahují individuální storno poplatky dané hoteliérem a odlišují se s výše uvedenými. Tyto informace jsou uvedeny v popisných textech v tištěných materiálech nebo na [www.kompas.cz](http://www.kompas.cz).

8.3. Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od smlouvy o zájezdu zájezd nečerpá, má CK Kompas právo na odstupné ve výši plné ceny zájezdu a/nebo objednaných služeb.

8.4. Pokud zákazník již zaplatil zálohu nebo celou cenu zájezdu a CK Kompas vzniklo právo na odstupné, budou vzájemné pohledávky započteny; CK Kompas případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné, nebo zákazník neprodleně doplatí CK Kompas rozdíl mezi odstupným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.

8.5. Na žádost zákazníka CK Kompas výši odstupného odůvodní.

## **9. Reklamační řád CK Kompas a pomoc v nesnázích**

9.1. CK Kompas odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

9.2. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytnuta v souladu se smlouvou o zájezdu.

9.3. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK Kompas bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamace. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK Kompas odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité naprawy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu.

9.4. Pokud zákazník vytkne vadu na místě samém, zavazuje se sepsat se zástupcem CK Kompas reklamační protokol obsahující alespoň údaj o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je obsahem reklamace (předmět reklamace), jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje; a dále datum a způsob vyřízení reklamace. Jestliže zákazník předá pověřenému zástupci CK Kompas písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, popř. reklamované zboží, zavazuje se tuto skutečnost uvést v reklamačním protokolu.

9.5. 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.

9.6. CK Kompas 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 Kompas vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného.

9.7. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK Kompas bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána ve smlouvě o zájezdu, 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 smlouva o zájezdu, poskytne CK Kompas zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo v smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CK Kompas 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.

9.8. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou o zájezdu, nese CK Kompas 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.

9.9. Práva z odpovědnosti za vady služeb zákazník uplatňuje v provozovně CK Kompas, v sídle nebo u zprostředkovatele služeb CK Kompas, kde reklamované služby zakoupil, případně v místě poskytované služby u průvodce, delegáta nebo u jiného cestovní kanceláři pověřeného zástupce.

9.10. Reklamacce musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamacce.

9.11. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamacce, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci či jinému cestovní kanceláři pověřenému zástupci jakož i zástupci dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamacce.

9.12. V případech, kdy je reklamacce posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamacce v bezplatném odstranění vady nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby či přiměřené slevy.

9.13. V případech, kdy je reklamacce posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamacce.

## **10. Odpovědnost za škodu a újmu**

10.1. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK Kompas a jejich obchodních partnerů.

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

10.3. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK Kompas škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK Kompas hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví.

10.4. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatňuje zákazník ihned přímo u dopravce.

10.5. Vznikla-li CK Kompas škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklými 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.

## 11. Pojištění

11.1. Cestovní pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu. CK Kompas doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze smlouvy o zájezdu (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění. CK Kompas toto pojištění nabízí. Je-li sjednáno cestovní pojištění, je číslem pojistné smlouvy 1360500354. V případě, že zákazník sjednal cestovní pojištění, bere na vědomí, že pojistitelem je UNIQA pojišťovna, a.s., IČ 49 24 04 80, sídlo Evropská 136, Praha 6, 160 12. Zákazník řeší případnou pojistnou událost přímo s pojišťovnou, CK Kompas nepřisluší posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu.

11.2 CK je pojištěna pro případ úpadku u pojišťovny UNIQA pojišťovna, a.s., IČ:

49240480, sídlem Praha 6, Evropská 136/810, PSČ 16012, tel: +420 488 125 125, e-mail: [info@uniqa.cz](mailto:info@uniqa.cz).

## 12. Ochrana osobních údajů

12.1. Zákazník je srozuměn s tím, že CK Kompas 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.

12.2. Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou informace uvedené v čl. 12.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům cestovní kanceláře (zejména hotelům, přepravním společnostem, delegátům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve smlouvě o zájezdu, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová 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) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země poskytne CK Kompas na žádost zákazníka.

12.3. Zákazník 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.

12.4. Zákazník 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 zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese cestovní kanceláře nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu [kompas@kompas.cz](mailto:kompas@kompas.cz). V tomto případě nebude cestovní kancelář zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

12.5. Výše uvedená ustanovení čl. 12 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvu o zájezdu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

12.6. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:

- požadovat od CK Kompas v souvislosti se svými osobními údaji, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.
- požadovat, aby CK Kompas omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby CK Kompas ověřila přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) CK Kompas již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CK Kompas převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.
- právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.
- získat od CK Kompas 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 CK Kompas opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka 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.
- získat své osobní údaje, které CK Kompas zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jiné cestovní kanceláři, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá CK Kompas osobní údaje zákazníka jinému správci.

### **13. Závěrečná ustanovení**

13.1. Smlouvy, na které se použijí tyto VOP, se řídí českým právem.

13.2. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto VOP použijí.

13.3. 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).

13.4. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

13.5. Veškeré informace a údaje o službách, cenách a cestovních podmínkách, obsažené v katalogích či písemných nabídkách CK Kompas odpovídají informacím známým v době jejich tisku. Změny jsou vyhrazeny.

13.6. Tyto VOP jsou platné a účinné od 1.11.2023.