

## OBJEDNÁVKA, ZPŮSOB PLATBY

Metatour International zajišťuje poskytování služeb na základě písemné smlouvy, za kterou se ze strany zákazníka považuje řádně vyplněná, podepsaná a odevzdaná závazná přihláška – cestovní smlouva, nebo objednávka organizace opatřená razítkem, podpisem osoby oprávněné jednat jménem organizace, adresou firmy a telefonním spojením. Zákazník odpovídá za správnost všech uvedených údajů. Přihláška platí i pro všechny osoby, uvedené na cestovní smlouvě zákazníka, za smluvní závazky dalších přihlášených ručí zákazník, uvedený na prvním místě přihlášky, který ji také podepisuje. U osob mladších 15 let je účast podmíněna doprovodem a dohledem dospělého účastníka. U osob mladších 18 let, cestují-li samostatně, je nutný písemný souhlas zákonného zástupce. Přihlášku s dokladem o platbě je nutné zaslat tak, aby byla doručena do doby rezervace. Rezervace zájezdu je max. 7 dní, není-li sjednáno jinak. V případě, že Metatour Int. obdrží přihlášku a doklad o zaplacení zálohy po této lhůtě, případně je-li přihláška chybně vyplněna či na ní chybí podpis, je Metatour Int. oprávněna od smlouvy odstoupit. Převzetí přihlášky Metatour Int. zákazníkovi potvrdí. Celkovou částku je nutné doplatit nejpozději do 30 dnů před odjezdem, není-li stanoveno jinak. Při objednání služeb ve lhůtě kratší než 30 dní před nástupem hradí zákazník celkovou cenu. Zálohu i doplatek je možné hradit hotově či bankovním převodem. Rozšíření nebo změny nad rámec smlouvy musí být ze strany Metatour Int. písemně potvrzeny a zákazníkem uhrazeny.

## CENY SLUŽEB

Ceny služeb Metatour Int. jsou cenami sjednanými dohodou mezi zákazníkem a Metatour Int. Závazná je cena uvedená v cestovní smlouvě. V případě, že mezi dnem podání cestovní smlouvy a dnem započetí objednaných služeb dojde ke změnám, které se projeví na změně ceny, je Metatour Int. povinný tuto skutečnost zákazníkovi neprodleně sdělit. Metatour Int. si vyhrazuje právo úpravy ceny zájezdu v případě devalvace kurzu CZK nebo zvýšení letištních poplatků o 10% a více a to v období od podpisu cestovní smlouvy do 14 dní před odjezdem.

## PRÁVA A POVINNOSTI ÚČASTNÍKA

Požadovat poskytnutí všech služeb, uvedených v odstavci „Vymezení služeb cestovního ruchu“ veškeré další služby, včetně služeb souvisejících s onemocněním, ztrátou cestovních dokladů a následně náhradní

dopravou, ubytováním apod. (nezaviněně Metatour Int.), je účastník povinen uhradit následně Metatour Int. V případě, že Metatour Int. nezajistí z určitých důvodů fakultativně příplacené služby, má klient nárok pouze na plné vrácení zaplacené hodnoty, týkající se neposkytnuté služby. Na další nároky nehmotného rázu již nemá nárok. - Veškeré reklamace uplatňuje zákazník nejdříve na místě vzniku závad písemně příslušnému delegátovi, technickému doprovodu. Jedná-li se o individuální zájezd bez průvodce je nutné reklamaci podat během 24 hod v elektronické podobě. Pokud nebude stížnost podána okamžitě, zmenšuje se nebo zaniká nárok zákazníka na náhradu všech později vzniklých škod, které by při včasné nahlášení nemusely vzniknout. Pracovník Metatour Int. řeší reklamaci na místě. Reklamace, které nebudou odstraněny a vyřešeny na místě, řeší Metatour Int. v ČR. Metatour Int. je oprávněn při vyřizování reklamace v místě konání zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou odpovídající kompenzací. Zákazník má právo být seznámen se změnou ceny či termínu, se všemi podstatnými případnými změnami v programu, rozsahu a kvalitě služeb.

Účastník zájezdu má právo kdykoliv před započítáním služeb odstoupit od smlouvy za předpokladu dodržení stornopoplatků.

Dodržovat pasové, celní, zdravotní a jiné předpisy země, do které cestuje, nebo kterou projíždí, veškeré náklady vzniklé nedodržením těchto předpisů nese zákazník.

Řídit se pokyny pro účastníky, pokyny vedoucího delegáta.

U zákazníka, který poruší zákonné předpisy České republiky či navštíveného státu, nerespektuje základní program zájezdu, poruší ustanovení těchto Všeobecných podmínek a důležitých informací, svým chováním, obtěžuje ostatní účastníky nebo hrubě porušuje pokyny vedoucího zájezdu, je vedoucí zájezdu nebo delegát oprávněn jej ze zájezdu vyloučit, přičemž ztrácí nárok na náhradu ze nevyužitých služeb.

## PRÁVA A POVINNOSTI CK

Metatour Int. má právo v případech, které nemůže ovlivnit (např. změny u zahr. partnerů, malý počet přihlášených účastníků apod.) zrušit služby, přesunout termín odjezdu či upravit cenu do dvou týdnů před odletem.

V těchto případech nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy.

V případě, že zákazník neuhradí zálohu a doplatek ve stanovených termínech, má Metatour Int. právo od smlouvy odstoupit. Metatour Int. si vyhrazuje

právo změny dopravce, případně i změnu dodavatele dalších služeb pokud je to z organizačních důvodů nezbytné. Metatour Int. neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí apod.

V případě, že bude na základě překnihování hotelů nutné ubytovat klienta v jiném hotelu, uskuteční se ubytování v hotelu stejně nebo vyšší kategorie. V případě ubytování v nižší kategorii, bude klientovi vyplacen finanční rozdíl mezi cenami hotelů.

## POJIŠTĚNÍ

Cestovní pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu, není-li uvedeno jinak. Po dohodě je možné pro účastníky zajistit vhodné pojištění.

## STORNO PODMÍNKY

Zákazník je povinen při zrušení smlouvy zaplatit tyto stornovací poplatky:

Po podepsání Cestovní smlouvy do 61 dnů před odletem: 6000,- / os  
V době 60-35 dnů před začátkem 1. sjednané služby náhradu ve výši 55% z celkové ceny za osobu.

V době kratší 35 dnů, avšak nejpozději do 22. dne před poskytnutím 1. sjednané služby náhradu ve výši 85% z celkové ceny zájezdu za osobu.

V době kratší 21 dnů, avšak nejpozději do 15. dne před poskytnutím 1.

sjednané služby náhradu ve výši 95% z celkové ceny zájezdu za osobu.

V době kratší 14. dnů před poskytnutím 1. sjednané služby náhradu ve výši 100% z celkové ceny zájezdu.

V případě, že dle podmínek letecké společnosti je nutné vystavit letenky v den podpisu cestovní smlouvy, se stornovací podmínky řídí storno podmínkami dané letecké společností a tato skutečnost bude uvedena v cestovní smlouvě, rovněž u hotelů platí, že se rezervace řídí platnými tarify a podmínkami vztahujícími se ke kalkulovaným tarifům (včasné nákup, apod.). Tato skutečnost bude uvedena v cestovní smlouvě.

Pokud se cestující nedostaví nebo zmešká odjezd, případně zruší smlouvu v den odjezdu, má Metatour Int. nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

## SOUHLAS ZÁKAZNÍKA SE ZPRACOVÁNÍM

### OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Souhlasím, aby mé osobní údaje uvedené na této smlouvě o zájezdu zpracovávala cestovní kancelář Metatour International s.r.o., se sídlem Nad Šárkou 62, 160 00 Praha 6, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. Tento souhlas uděluji až do písemného odvolání. Poskytované údaje mohou být

## Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře METATOUR International s.r.o.

zpřístupněny pouze zaměstnancům cestovní kanceláře Metatour Int. a dále osobám, které jsou oprávněny služby poskytované Metatour Int. nabízet a poskytovat. Dále prohlašuji, že jsem zmocněn/a a podpisem této smlouvy o zájezdu uděluji souhlas ve smyslu paragrafu 5 odst. 2 zák. č.101/2000 Sb., rovněž i jménem všech uvedených na této smlouvě o zájezdu.

### OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ GDPR

Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č.2016/679 ze dne 27.4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů. Cestovní kancelář má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění smlouvy o zájezdu nebo jiných smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákazníka. Cestovní kancelář shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka: jméno, příjmení, titul, datum narození/rodné číslo, adresa trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, kontakt na blízké osoby, bankovní spojení a evidence plateb.

Pro účely plnění smlouvy o zájezdu, případně jiné smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu, je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu (dopravci, ubytovací zařízení, zahraniční partneři, smluvní průvodci a delegáti, smluvní pojišťovny). Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolucestující osoby, či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zmocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kanceláří či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli).

Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. při zařazení do vědomostního programu. Cestovní kancelář je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu. Zaslání obchodních sdělení může zákazník odvolat zasláním emailu na emailovou adresu [info@dovolená-metatour.cz](mailto:info@dovolená-metatour.cz).

### MIMOŘÁDNÁ OPATŘENÍ V SOUVISLOSTI S COVID 19

Zákazník bere na vědomí, že v souvislosti s epidemií COVID 19 může dojít k nečekaným změnám objednaných služeb -např. změně dopravce, ubytovacího zařízení, nutnosti zvýšených hygienických

opatření, nebo dokonce zrušení celého zájezdu, apod. Stejně tak je možné, že může dojít k okamžitému uplatnění státních opatření – např. povinnosti předložení testů na Covid před odjezdem nebo po návratu, popř. i uzavření určitých oblastí, apod. V těchto případech je tato situace hodnocena jako „Zásah Vyšší moci“ a CK je oprávněna zrušit zájezd případně omezit služby přičemž může účtovat klientovi náklady, které se zajištěním zájezdu vznikly, např. účtovat náklady za vzniklou práci, zahraniční bankovní poplatky i rozdíly v kurzu nákup/prodej v době, kdy byla částka za zájezd uhrazena do zahraničí a po jeho zrušení zaslána zpět na účet Metatour International. A nebo nelze služby již u dodavatele refundovat částečně nebo v plné výši. Pokud je to možné nabídne CK klientovu náhradní zájezd. Klient je povinen uhradit si veškeré náklady v souvislosti s protiepidemickými opatřeními před konáním zájezdu i během zájezdu – např. covidové testy, antigenní testy atd.