

## Úvodní ustanovení

- Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře MD Consulting s.r.o. jsou platné pro všechny zájezdy, jejichž pořadatelem je cestovní kancelář MD Consulting s.r.o., a dále pro jednotlivé služby cestovního ruchu prodávané jménem a na účet cestovní kanceláře MD Consulting s.r.o., nestanoví-li Zvláštní/Speciální smluvní podmínky jinak.
- Cestovní kancelář MD Consulting s.r.o. jako pořadatel (§ 2523 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník – dále jen OZ) prodává zájezdy (§ 2522 OZ) na základě Smlouvy o zájezdu o jejímž uzavření vydá písemné Potvrzení zájezdu (§ 2525 OZ). Obdobně prodává svým jménem a na svůj účet i jednotlivé služby cestovního ruchu na základě Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby, o jejímž uzavření vydá písemné Potvrzení poskytnutí jednotlivé služby cestovního ruchu.
- Tyto Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře MD Consulting s.r.o. (dále jen „VSP“) jsou nedílnou součástí Potvrzení zájezdu nebo Potvrzení poskytnutí jednotlivé služby cestovního ruchu (dále jen Potvrzení).
- Převzetí písemného Potvrzení zákazník písemně potvrdí. Za potvrzení převzetí Potvrzení se považuje také zaplacení zálohy zákazníkem.

## Článek I - Účastníci smluvního vztahu jsou:

- pořadatel MD Consulting s.r.o., se sídlem Ferrerova 406/14, 618 00 Brno, IČ 27701506, zapsaná u KS v Brně, odd. C, vložka 53109 (dále jen MD Consulting), a
- zákazník, kterým může být jak fyzická, tak právnická osoba (dále jen „zákazník“).

## Článek II - Předmět smluvního vztahu

Tyto VSP upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

- zájezdů (§ 2522 OZ), jejichž pořadatelem je MD Consulting, nebo
- ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu dle individuálního požadavku zákazníka, prodávaných jménem a na účet MD Consulting (dále jen „jednotlivé služby“).

## Článek III - Vznik smluvního vztahu a obsah smlouvy

- V případě zájezdů vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a MD Consulting uzavřením Smlouvy o zájezdu, o jejímž uzavření zákazník obdrží Potvrzení. Nedílnou součástí Potvrzení jsou i tyto VSP a katalogový list/pozvánka příslušného zájezdu.
- V případě jednotlivých služeb cestovního ruchu vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a MD Consulting uzavřením Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby, o jejímž uzavření zákazník obdrží Potvrzení. Nedílnou součástí Potvrzení jsou i tyto VSP a příp. i Zvláštní podmínky přiložené k Potvrzení jako jeho nedílná součást.
- Ubytování, které je obsahem Smlouvy o zájezdu pořádaném MD Consulting, je vždy v souladu s právními předpisy státu, ve kterém je poskytováno.
- Jsou-li ve Smlouvě o zájezdu nebo ve Smlouvě o poskytnutí jednotlivé služby sjednány podmínky odlišné od ustanovení VSP nebo jiných podmínek uvedených v odst. 1 a 2, mají odchýlná ujednání v takové smlouvě přednost před zněním VSP nebo jiných podmínek uvedených v odst. 1 a 2.
- Délka zájezdu je vyjádřena v katalogovém listu/pozvánce datem trvání zájezdu. Podle norem EU (i ČR) je za začátek zájezdu považován okamžik zahájení první služby a za konec zájezdu ukončení poskytnutí služby. Zájezd proto začíná ten kalendářní den, kdy MD Consulting poskytla první službu (např. odbavení na letišti, nástup do autobusu při transferu na letiště, nástup do autobusu při autobusové dopravě, ubytování v případě zájezdů bez dopravy, atd.). Do celkového počtu dnů trvání zájezdů jsou tedy zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případech, kdy je doprava organizována v pozdních nočních hodinách, příp. časných ranních hodinách.

## Článek IV – Cena zájezdu a platební podmínky

- Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a ceny jednotlivých služeb před jejich poskytnutím. Za zaplacení ceny se považuje, podle formy úhrady, den převzetí hotovosti, den platby platební kartou nebo den připsání platby na účet MD Consulting. Výše záloh a časový rozvrh plateb je stanoven, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, takto:
  - a) u zájezdů je zákazník povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši 50 % sjednané ceny, doplatek je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu; při porušení tohoto závazku má MD Consulting právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit (§ 2533 OZ). V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30

dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % sjednané ceny již při vzniku smluvního vztahu.

## Článek V - Práva a povinnosti zákazníka

### 1. K základním právům zákazníka patří zejména:

- a) právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb,
- b) právo vyžadovat od MD Consulting informace o všech skutečnostech, které jsou jí známy a které se dotýkají sjednaných a zaplacených služeb,
- c) právo být seznámen s případnými změnami sjednaných služeb,
- d) právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy, příp. dalších dokumentů před nepovolanými osobami,
- e) právo na doručení dalších podrobných a pro zákazníka důležitých údajů o všech skutečnostech, které jsou MD Consulting známy, pokud nejsou obsaženy již v Potvrzení nebo v katalogovém listu/pozvánce, který byl zákazníkovi předán, nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu, a pokud to vyžadují okolnosti, i na předání letenky, poukazu/vouchery k ubytování nebo stravování, dokladu nutného pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu dle Smlouvy o zájezdu třeba, zpravidla na emailovou adresu uvedenou v Potvrzení, a pokud není uvedena, doporučeným dopisem zaslaným na adresu uvedenou v Potvrzení, a to ve stejné lhůtě.
- f) právo postoupit Smlouvu o zájezdu, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, a písemně MD Consulting oznámit, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení. V případě, že zákazník právo na změnu v osobě účastníka zájezdu chce uplatnit, je povinen dodržet postup a podmínky dle odst. 2 písm. j) tohoto článku.

### 2. K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- a) poskytnout MD Consulting součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravidlě a úplně uvádět požadované údaje ve smlouvě vč. jakýchkoliv změn takových údajů a předložit další doklady k žádosti o udělení víz,
- b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilých osoby a souhlas zákonných zástupců u osob mladších 15 let s doprovodem třetí osobou, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
- c) předložit souhlas zákonných zástupců v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let hodlá uzavřít smlouvu na služby čerpáné v zahraničí,
- d) převzít od MD Consulting doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady,
- e) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad vydaný státem, jehož uvedl, že je občanem, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je vyžadováno),
- f) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy, mít příslušná lékařská potvrzení a doporučení pro cesty požadovaná zejména leteckými dopravci,
- g) řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné MD Consulting určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravců a obyvatelů,
- h) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo MD Consulting a uhradit případnou škodu, kterou způsobil,
- i) zdržet se jednání, která by omezovala práva ostatních zákazníků,
- j) v případě, že zákazník využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle odst. 1 písm. f) tohoto článku, je povinen oznámení učinit písemně a doručit je MD Consulting, případně prodeji, u kterého uzavřel Smlouvu o zájezdu, a k oznámení přiložit podepsané prohlášení nového zákazníka (postupníka), které obsahuje všechny jeho osobní údaje potřebné k uzavření smlouvy, že:
  - souhlasí s uzavřením Smlouvy o zájezdu, a zda souhlasí či nesouhlasí se zpracováváním svých osobních údajů dle článku XI a
  - splňuje podmínky stanovené pro účast na zájezdu, pokud jsou tyto podmínky definovány ve Smlouvě o zájezdu nebo v katalogovém listu/pozvánce.

Změna v osobě zákazníka je vůči MD Consulting účinná, doručí-li mu postupitel (původní zákazník) oznámení spolu s uvedeným prohlášením. Oznámení je včasné, je-li MD Consulting doručeno alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu. Jsou-li však důvody pro určení podmínek, které musí účastník zájezdu splňovat, jsou tyto podmínky uvedeny ve Smlouvě o zájezdu vč. lhůty, ve které může zákazník oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba.

Změna v osobě zákazníka je v těchto případech vůči MD Consulting účinná, doručí-li mu postupitel výše uvedené oznámení a prohlášení ve stanovené lhůtě. V případě změny v osobě účastníka zájezdu dle tohoto ustanovení jsou postupitel a postupník zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu a k úhradě nákladů, které MD Consulting v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

- k) nahlásit účast cizích státních příslušníků

### 3. K povinnostem zákazníků, kteří uzavřeli smlouvu ve prospěch třetích osob (§ 1767 OZ) dále patří:

- a) seznámit osoby, v jejichž prospěch smlouvu s MD Consulting uzavřeli, s těmito VSP, jakož i s dalšími informacemi, které od MD Consulting obdrží nebo na které je odkazováno v těchto VSP, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb,
- b) v případech, kdy předmětem smluvního vztahu je zájezd, seznámit všechny účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny, který obdrží dle článku VI odst. 4,
- c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník.

## Článek VI - Povinnosti a práva MD Consulting

- K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku V se vztahují odpovídající práva a povinnosti MD Consulting.
- MD Consulting je povinna pravidlě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou MD Consulting známy.
- Náhradu škody vzniklou z porušení závazku MD Consulting ze smlouvy není MD Consulting povinna nahradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána. V letecké dopravě se odpovědnost řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28.5.1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13. května 2002, které vychází z Montrealské úmluvy a vztahuje se jak na mezinárodní, tak na vnitrostátní leteckou dopravu. V autobusové dopravě se odpovědnost řídí Nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 181/2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 ze dne 16.2.2011. V železniční dopravě se odpovědnost řídí Úmluvou o mezinárodní železniční dopravě (COTIF) ze dne 9.5.1980 ve znění Vílnského protokolu ze dne 3.6.1999 a Dohodou mezi Evropskou unií a Mezinárodní organizací pro mezinárodní železniční dopravu (OTIF) o přistoupení EU k uvedenému Úmluvě uzavřené v Bernu ve Švýcarsku dne 23.6.2011, která vstoupila v platnost 1.7.2011.
- MD Consulting má sjednáno pojištění záruky pro případ úpadku dle zákona č. 159/1999 Sb. v platném znění, MD Consulting je povinna předat zákazníkovi společně s Potvrzením doklad pojišťovny, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění pro případ úpadku, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Protože se však zájezdy připravují v předstihu před sjednáváním nového ročníku pojištění, nebo může dojít ke změně pojišťovny i v průběhu obchodního roku, aktuální podrobnosti o platném pojištění jsou uvedeny na internetu [www.md-consulting.cz](http://www.md-consulting.cz).
- MD Consulting neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivé počasí, přetížení komunikací nebo hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování připojí, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění.

MD Consulting je povinna předat zákazníkovi společně s Potvrzením doklad pojišťovny, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění pro případ úpadku, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Protože se však zájezdy připravují v předstihu před sjednáváním nového ročníku pojištění, nebo může dojít ke změně pojišťovny i v průběhu obchodního roku, aktuální podrobnosti o platném pojištění jsou uvedeny na internetu [www.md-consulting.cz](http://www.md-consulting.cz).

## Článek VII - Zrušení a změny dohodnutých služeb

### 1. Zrušení dohodnutých služeb

- a) MD Consulting je oprávněna zrušit zájezd a jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání.
- Jestliže nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků, jehož dosažením bylo podmíněno konání zájezdu, což bylo uvedeno v Potvrzení, ve Smlouvě o zájezdu nebo v katalogovém listu/pozvánce, je MD Consulting oprávněna zájezd zrušit. MD Consulting je povinna oznámit zákazníkovi zrušení zájezdu písemně ve lhůtě uvedenou v Potvrzení, ve Smlouvě o zájezdu nebo v katalogovém listu/pozvánce.
- Jestliže MD Consulting zájezd nebo jednotlivé služby zruší z jiného důvodu než pro porušení povinností zákazníkem, má zákazník právo požadovat, aby mu MD Consulting na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nebo jednotlivé služby celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, může-li MD Consulting takový zájezd či jednotlivé služby nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je MD Consulting povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi výše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu nebo jednotlivých služeb podle zrušené smlouvy, aniž

byl zákazník povinen platit MD Consulting odstupně. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nebo jednotlivých služeb nižší než již uskutečněné platby, je MD Consulting povinná takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.

d) Zruší-li MD Consulting zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před jeho zahájením, je povinna uhradit zákazníkovi penále ve výši 10 % z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno. MD Consulting se může zprostit odpovědnosti za škodu nebo povinnosti zaplatit penále jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu uvedeném pod písm. b) tohoto odstavce nebo vzhledem k vyšší moci.

## 2. Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu a čerpání služeb

a) Nutí-li vnější okolnosti MD Consulting před zahájením zájezdu změnit podmínky Smlouvy o zájezdu, navrhne zákazníkovi změnu Smlouvy o zájezdu. Pokud změna Smlouvy o zájezdu vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li MD Consulting změnu Smlouvy o zájezdu, má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou Smlouvy o zájezdu souhlasit, nebo zda od Smlouvy o zájezdu odstoupí.

b) Pokud zákazník ve lhůtě určené MD Consulting, která nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu, od této smlouvy neodstoupí, platí, že s její změnou souhlasí (§ 2531 odst. 2 OZ). Jestliže změna Smlouvy o zájezdu vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen uhradit MD Consulting rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na změnu této smlouvy. Při porušení tohoto závazku má MD Consulting právo od smlouvy odstoupit (§ 2533 OZ). Jestliže změna Smlouvy o zájezdu vede ke snížení ceny zájezdu, je MD Consulting povinna buď snížit doplatek celkové ceny zájezdu, pokud nebyl zákazníkem dosud uhrazen, nebo vrátit rozdíl v ceně zájezdu v případě, že zákazník již uhradil celkovou cenu zájezdu.

c) Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou Smlouvy o zájezdu a ve lhůtě určené v návrhu na její změnu od Smlouvy o zájezdu odstoupí, má právo požadovat, aby mu MD Consulting na základě nové smlouvy poskytla náhradní zájezd celkové odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, může-li MD Consulting takový zájezd nabídnout. Jestliže dojde k uzavření nové Smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena zájezdu nižší než již uskutečněné platby dle předchozí Smlouvy o zájezdu, je MD Consulting povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Nedojde-li k uzavření nové Smlouvy o zájezdu, je MD Consulting povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené Smlouvy o zájezdu, aniž by byl zákazník povinen platit MD Consulting odstupně.

d) Je-li MD Consulting nucena z objektivních důvodů před zahájením čerpání jednotlivých služeb změnit podmínky Smlouvy o poskytnutí jednotlivých služeb, platí ustanovení odst. 2 písm. a) tohoto článku obdobně.

## 3. Změny smluvních podmínek ze strany zákazníka

MD Consulting na přání zákazníka, je-li to podle okolností možné, provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě.

## Článek VIII – Odstoupení od smlouvy a odstupně

1. MD Consulting je oprávněna před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb od smlouvy odstoupit z důvodu zrušení zájezdu či z důvodu zrušení jednotlivých služeb nebo poruší-li zákazník svou povinnost vyplývající ze smlouvy. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy doručí MD Consulting zákazníkovi. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

2. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb

- bez uvedení důvodu,
- jestliže nedojde k uzavření nové smlouvy dle ustanovení článku VII odst. 2,
- z důvodů porušení povinností MD Consulting, vyplývajících ze smlouvy.

Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník doručí do MD Consulting, popřípadě prodejci, kde zájezd nebo jednotlivé služby zakoupil. V oznámení zákazník musí uvést jméno, příjmení, adresu, označení zájezdu. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

3. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností MD Consulting stanovené smlouvou nebo odstoupí-li MD Consulting od smlouvy z důvodu porušení povinností zákazníkem stanovené smlouvou a VSP, je zákazník povinen zaplatit MD Consulting odstupně ve výši stanovené v odstavci 4 a MD Consulting s.r.o. je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy.

4. Výše odstupně je stanovena při odstoupení od smlouvy před nástupem na zájezd či zahájením čerpání služeb na osobu.

Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, je povinen uhradit následující odstupně:

- při odstoupení více než 61 dnů před 1. dnem konání skutečně vzniklé náklady, nejméně však:
  - 10 % souhrnné ceny
- při odstoupení v období od 61. do 35. dne před 1. dnem konání: skutečně vzniklé náklady, nejméně však
  - 35 % souhrnné ceny
- při odstoupení v období od 34. do 26. dne před 1. dnem konání: skutečně vzniklé náklady, nejméně však
  - 60 % souhrnné ceny
- při odstoupení v období od 25. do 11. dne před 1. dnem konání: skutečně vzniklé náklady, nejméně však
  - 80 % souhrnné ceny
- při odstoupení od 10. dne před 1. dnem konání do dne zahájení zájezdu nebo čerpání služeb, nebo pokud se účastník na odjezd (resp. odlet) nedostaví nebo jej zmešká, případně při neúčasti způsobené poskytnutím nesprávných či neúplných údajů v přihlášce, ve vizových formulářích, apod.:
  - 100 % souhrnné ceny

Souhrnnou cenou se rozumí celková prodejní cena.

V případě odstoupení jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu/apartmá nižším počtem osob.

Při určení počtu dnů pro výpočet odstupně se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo k odstoupení služeb. Do počtu dnů se nezapočítává den započítání poskytovaných služeb (odletu, odjezdu či nástupu na ubytování apod.).

Pokud zákazník v termínu dle smlouvy nezačne odebírat služby nebo svojí vinou služby zamešká nebo mu okolnosti neumožňují je odebrat, má MD Consulting nárok na úhradu rozdílu, která jí tím vznikne, popřípadě na úhradu souhrnné ceny všech poskytovaných služeb.

V případě, že zákazník v průběhu poskytovaných služeb svévolně služby neodebere nebo plně nevyčerpá, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

5. MD Consulting má právo započíst na úhradu odstupně složené zálohy nebo zaplacenou cenu. V případě, že odstupně je vyšší než zaplacená záloha, je zákazník povinen rozdíl uhradit nejpozději do 10 dnů od vyúčtování.

6. Pro výpočet odstupně platí den, kdy nastaly účinky odstoupení.

## Článek IX – Reklamacce

1. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve smlouvě s MD Consulting, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci.

2. Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných MD Consulting (reklamacce) musí být učiněno vážně, určitě a srozumitelně.

3. Práva z odpovědnosti za vady služeb, jež byly sjednány ve smlouvě (reklamaci), má zákazník právo uplatnit v kterékoliv provozovně nebo v sídle MD Consulting a, bylo-li uzavření smlouvy zprostředkováno třetí osobou, také u této třetí osoby. Prodávající vydá písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatní, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamacce zákazník požaduje a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacce, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacce.

4. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu poté, co se o výskytu takové vady dozví, nejlépe již přímo v místě poskytované služby u průvodce MD Consulting nebo jiného MD Consulting pověřeného zástupce, aby mohla být zjednána náprava. Uplatnění reklamacce může zákazník provést v jakékoliv formě s uvedením data, předmětu reklamacce a požadovaného způsobu vyřízení reklamacce. Průvodce zájezdu nebo jiný MD Consulting pověřený zástupce je povinen sepsat se zákazníkem reklační protokol, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamacce. MD Consulting upozorňuje, že dle § 2540 OZ nevytkne-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zavěněním, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže MD Consulting namítne, že zákazník neuplatnil své právo ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu.

5. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamacce. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce MD Consulting či jiného MD Consulting pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům/poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

6. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu MD Consulting (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a MD Consulting zabezpečené služby,

nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny ani na slevu z ceny.

## Článek X – Zvláštní ustanovení

1. MD Consulting zpracovává osobní údaje svých zákazníků s jejich souhlasem:

- za účelem uzavření Smlouvy o zájezdu podle článku III odst. 1 nebo Smlouvy o poskytnutí jednotlivých služeb podle článku III odst. 2 (dále jen „smlouvy“) a příp. jejich změn a zajištění plnění ze smluv vyplývajících,
- za účelem nabízení služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných MD Consulting.

2. K účelu podle odst. 1 písm. a) jsou zpracovávány osobní údaje zákazníka v rozsahu titul, jméno, příjmení, datum narození, národnost, státní příslušnost, bydliště, telefon, elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou jinou kontaktní adresu, fakturační údaje, dále č. jasu, data jeho platnosti, kód vydávající země a pohlaví, pokud jsou požadovány k zajištění příslušného víza nebo poskytovatelé služeb. Poskytnuté osobní údaje zákazníka k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům MD Consulting, pověřenému zpracovateli a také předávány těm, kteří jsou oprávněni služby cestovního ruchu poskytovat v EU i mimo EU a rovněž těm, kteří jsou oprávněni nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované MD Consulting. Poskytnutí uvedených údajů je dobrovolné. Důsledkem neposkytnutí nezbytných osobních údajů k tomuto účelu je neuzavření smlouvy.

3. K účelu podle odst. 1 písm. b) je MD Consulting oprávněna zpracovávat a shromažďovat jméno, příjmení a adresu zákazníka. Podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka je MD Consulting dále oprávněna zpracovávat a shromažďovat i pro potřeby šíření obchodních sdělení dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb. Osobní údaje zákazníka k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům MD Consulting a pověřenému zpracovateli a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka těm, kteří jsou oprávněni šířit jménem MD Consulting obchodní sdělení MD Consulting dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb.

4. V případě, že zákazník uzavřel smlouvu i ve prospěch třetích osob podle § 1767 OZ, uzavřením smlouvy potvrzuje, že je oprávněn k poskytnutí osobních údajů těchto třetích osob a k poskytnutí souhlasu se zpracováním jejich osobních údajů, zpřístupněním a předáváním jejich osobních údajů za účelem a v rozsahu dle odst. 2.

5. Při uzavření Smlouvy o zájezdu dle článku III odst. 1 nebo uzavření Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby dle článku III odst. 2 zákazník vyslovuje souhlas či nesouhlas s tím, aby v souladu s § 5 odst. 2 a násl. zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů MD Consulting zpracovávala, shromažďovala a zpřístupňovala osobní údaje zákazníka, a v případě, že zákazník uzavřel smlouvu i ve prospěch třetích osob podle § 1767 OZ, také osobní údaje třetích osob ve smlouvě uvedených za účelem a v rozsahu podle odst. 3.

6. Osobní údaje zákazníka zpracováváné v rozsahu a k účelu podle odst. 3 nesmí MD Consulting nebo jím pověřený zpracovatel dále zpracovávat, pokud s tím zákazník vyslovil písemný nesouhlas.

7. Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu a k účelu podle tohoto článku budou zpracovávány MD Consulting i zpracovatelem automatizovaně i manuálně a v elektronické i tištěné formě.

8. Zákazník má právo souhlas se zpracováním svých osobních dat dle tohoto článku kdykoli písemnou formou odvolat. V případě zpracování, shromažďování a využití podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka má zákazník právo zdarma nebo na účet MD Consulting odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zasílání každé jednotlivé zprávy způsobem uvedeným v obdržném obchodním sdělení MD Consulting dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb.

9. Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle § 21 citovaného zákona č. 101/2000 Sb.

## Článek XI – Závěrečná ustanovení

1. Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze Smlouvy o zájezdu podle článku III odst. 1 nebo Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby podle článku III odst. 2 těchto VSP nebo v souvislosti s takovou smlouvou, je právo ČR, kterým se řídí i tato smlouva.

2. Tyto VSP nabývají účinnosti dnem 29.5.2015 a těmito VSP se řídí práva a povinnosti vzniklé ode dne nabytí jejich účinnosti.