

Všeobecné obchodní podmínky Signum temporis, s.r.o.

Článek 1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují náležitosti smluvního vztahu mezi společnostmi Signum temporis s.r.o., se sídlem: Radlická 100, 150 00 Praha 5, IČ: 26207524, zapsané u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 79756 (dále jen „ST“) jako poskytovatelem služeb cestovního ruchu na straně jedné a osobou, v jejíž prospěch jsou služby cestovního ruchu poskytovány (dále jen „Klient“) na straně druhé, a dále blíže upravují práva a povinnosti těchto smluvních stran.
- 1.2 VOP tvoří jakožto příloha nedílnou součást smluvní dokumentace uzavřené mezi Klientem a ST a vztahující se k poskytování služeb cestovního ruchu.
- 1.3 Klient uzavřením Smlouvy o poskytnutí služeb cestovního ruchu, Rámcové smlouvy, Dílčí smlouvy v návaznosti na již platnou a účinnou Rámcovou smlouvu, či jiné obdobné smlouvy (dále jen „Smlouva“) nebo dokumentu, na základě kterého vzniká smluvní vztah mezi ST a Klientem, jehož předmětem je poskytnutí služeb cestovního ruchu, a jejíž nebo jehož součástí jsou VOP, potvrzuje, že byl dostatečně seznámen také s VOP a že s VOP bezvýhradně souhlasí.

Článek 2. Všeobecná ustanovení

- 2.1 Při poskytování služeb cestovního ruchu, které pro Klienta zabezpečuje ST jako zprostředkovatel, se odpovědnost ST omezuje na zprostředkování těchto služeb a netýká se jejich poskytnutí. ST zejména neodpovídá za vady zprostředkovaných služeb cestovního ruchu ani za vzniklé škody. Práva a povinnosti Klientů z jednotlivých zprostředkovaných smluv upravují smlouvy s jednotlivými poskytovateli, resp. jejich všeobecné obchodní podmínky. ST není povinna přijímat reklamace týkající se vad zprostředkovaných služeb cestovního ruchu.
- 2.2 Komunikace mezi Klientem a ST se uskutečňuje v českém jazyce.
- 2.3 Pro účely doručování Klient souhlasí s doručováním na jeho e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě nebo Potvrzené objednávce, a to s účinky písemné formy.

Článek 3. Vznik smluvního vztahu

- 3.1 Smluvní vztah mezi ST a Klientem, jehož předmětem je poskytnutí služeb cestovního ruchu, vzniká uzavřením Smlouvy.
- 3.2 Smluvní vztah mezi Klientem a ST může též vzniknout na základě Klientem podepsané objednávky, a to okamžikem jejího potvrzení ze strany ST (dále jen „Potvrzená objednávka“). Obsah tohoto smluvního vztahu je určen Potvrzenou objednávkou, těmito VOP, příp. zvláštními podmínkami přiloženými k objednávce jako její nedílná součást.
- 3.3 Uzavřením Smlouvy nebo předáním podepsané objednávky Klient stvrzuje, že je plně obeznámen s obsahem Smlouvy nebo podepsané objednávky, souhlasí s ní, zároveň tím stvrzuje, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást Smlouvy nebo podepsané objednávky a tudíž všechny smluvní podmínky přijímá a souhlasí s nimi.
- 3.4 Uzavřením Smlouvy či potvrzením objednávky Klienta se ST zavazuje Klientovi zajistit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě a v souladu se sjednanými podmínkami.
- 3.5 Právo Klienta na čerpání objednaných služeb vzniká zaplacením ceny objednaných služeb.

Článek 4. Cenové a platební podmínky

- 4.1 ST má právo na zaplacení ceny objednaných služeb cestovního ruchu před jejich poskytnutím.
- 4.2 Jakákoliv platba dle Smlouvy či Potvrzené objednávky se považuje za uhrazenou ve chvíli, kdy je poukázána částka připsána na účet ST nebo uhrazena v hotovosti či platební kartou.
- 4.3 V případě nedodržení termínu úhrady ceny objednaných služeb cestovního ruchu Klientem je ST oprávněna od Smlouvy nebo Potvrzené objednávky odstoupit. Klient je v takovém případě povinen uhradit odstupné.
- 4.4 ST je oprávněna před poskytnutím služeb cestovního ruchu
- a) v případě zájezdů jednostranně zvýšit sjednanou cenu, jestliže do jednadvacátého dne před sjednaným okamžikem zahájení čerpání služby dojde ke zvýšení:
 - i. ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo,
 - ii. plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně poskytované služby, nebo
 - iii. směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny poskytované služby o více než 10 %;
 - b) v případě služeb cestovního ruchu, které netvoří zájezd podle zákona upravujícího některé podmínky podnikání a výkon některých činností v oblasti cestovního ruchu, jestliže do desátého dne před sjednaným okamžikem zahájení čerpání služby dojde ke zvýšení:
 - i. ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo,
 - ii. plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně poskytované služby, nebo
 - iii. směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny poskytované služby o více než 10 %;
- 4.5 Sjednaná cena bude zvýšena:
- c) při zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot o částku odpovídající zvýšené platbě připadající na Klienta nebo na veškeré třetí osoby, v jejichž prospěch je Smlouva nebo Potvrzená objednávka podle § 1767 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „NOZ“) Klientem uzavřena (dále jen „Účastníci služby“);
 - d) při zvýšení plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně poskytované služby o částku odpovídající zvýšené platbě připadající na Klienta nebo na veškeré Účastníky služby;
 - e) při zvýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny poskytnuté služby v průměru o více než 10% o částku odpovídající procentní výši změny kurzu.
- 4.6 Písemné oznámení o zvýšení ceny dle čl. 4 odst. 4 písm. a) musí být Klientovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením poskytování služby cestovního ruchu, jinak nemá zvýšení ceny právní účinky. Nebude-li v písemném oznámení o zvýšení ceny uvedena lhůta delší, je Klient povinen uhradit rozdíl v ceně nejpozději do pěti pracovních dnů od okamžiku doručení oznámení o zvýšení ceny. Nesplní-li Klient svou povinnost sjednanou v předchozí větě, má ST právo od Smlouvy nebo Potvrzené Objednávky odstoupit a požadovat od Klienta odstupné podle čl. 9 těchto VOP.
- 4.7 Není-li mezi Klientem a ST dohodnuto jinak, náleží ST za vypracování nabídky na poskytnutí služeb cestovního ruchu na žádost Klienta úplata v cenovém rozmezí od 500,- Kč do 3'000,- Kč, a to v závislosti na rozsahu a složitosti činností souvisejících s jejím vypracováním.
- 4.8 Je-li ST nucena z objektivních důvodů před zahájením poskytování služby cestovního ruchu změnit podmínky služby, může navrhnout Klientovi změnu již uzavřené Smlouvy nebo Potvrzené Objednávky. Pokud navrhovaná změna vede i ke změně ceny poskytované služby cestovního ruchu, musí být v návrhu uvedena i výše nové ceny. Nesouhlasí-li Klient s navrženou

změnou, má právo od Smlouvy nebo Potvrzené objednávky odstoupit ve lhůtě pěti dnů od doručení návrhu na změnu, není-li v návrhu ST výslovně uvedena lhůta delší. Lhůta k odstoupení musí skončit nejpozději v den před zahájením čerpání služby cestovního ruchu. Neodstoupí-li Klient od uzavřené Smlouvy nebo Potvrzené Objednávky v určené lhůtě, platí, že se změnou Smlouvy nebo Potvrzené objednávky souhlasí.

Článek 5. Práva a povinnosti klienta

- 5.1 Níže uvedená práva a povinnosti se vztahují v aplikovatelném rozsahu též na veškeré Účastníky služby.
- 5.2 Klient má právo zejména:
- a) na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb podle uzavřené Smlouvy nebo Potvrzené objednávky,
 - b) požadovat od ST informace o všech rozhodných skutečnostech, které jsou ST známy a jež se předmětně dotýkají smluvně ujednaných a zaplacených služeb,
 - c) být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách,
 - d) kdykoliv před zahájením čerpání služeb cestovního ruchu odstoupit od Smlouvy nebo Potvrzené objednávky za podmínek uvedených v čl. 8 VOP,
 - e) na reklamaci vad poskytovaných služeb a její vyřízení v souladu s čl. 10 těchto VOP a s Reklamačním řádem ST,
 - f) na ochranu poskytnutých osobních údajů, přičemž zároveň Klient uzavřením Smlouvy či předáním podepsané objednávky uděluje ST souhlas k jejich dalšímu zpracování dle čl. 11 těchto VOP.
- 5.3 Klient je povinen zejména:
- b) poskytovat ST veškerou potřebnou součinnost k řádnému zabezpečení a poskytnutí sjednaných služeb, tj. zejména uvést úplné a pravdivé údaje ve Smlouvě nebo jím podepsané objednávce, úplně a pravdivě vyplnit všechny potřebné formuláře, dodržet podmínky pro poskytnutí služby cestovního ruchu, která je předmětem smluvního vztahu mezi jím a ST, předložit ST veškeré potřebné doklady tak, aby tyto doklady byly platné a aby byly opatřeny požadovanými náležitostmi, a to včetně údajů a dokladů všech Účastníků služby,
 - c) bez zbytečného odkladu informovat ST o změně jakýchkoliv údajů ve Smlouvě nebo Potvrzené objednávce, a to včetně informování o změně Účastníků služby,
 - d) zaplatit cenu sjednané služby v souladu se sjednanými platebními podmínkami; za zaplacení závazků Účastníků služby, které vznikly nad rámec služeb hrazených Klientem dle Smlouvy nebo potvrzené objednávky, odpovídá Klient vůči ST jako spoludlužník. ST je oprávněna požadovat po Klientovi prokázání všech plateb,
 - e) uhradit ST sjednané odstupné dle čl. 9 těchto VOP v případě odstoupení od Smlouvy nebo Potvrzené objednávky nebo v případech stanovených NOZ, a to za sebe i za každého Účastníka služby,
 - f) bez zbytečného odkladu sdělit ST své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb,
 - g) u osob mladších 15 let zajistit stálý doprovod a dohled dospělé osoby v průběhu poskytování služby cestovního ruchu,
 - h) zajistit stálý doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,

- i) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že Klient je starší 15 let a mladší 18 let a čerpá služby bez jeho doprovodu a dohledu,
- j) oznámit ST, že Klient nebo jakýkoliv Účastník služby je příslušníkem jiného státu než České republiky,
- k) převzít od ST doklady a dokumenty potřebné k čerpání sjednaných služeb,
- l) dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu, odletu apod.) se všemi doklady, požadovanými jak příslušnou legislativou tak podle pokynů ST; Klient je srozuměn s tím, že pokud se vlastní vinou nedostaví na místo určení, nebo zmešká odlet/odjezd/odplutí, nebo bude-li před započítáním poskytnutí sjednané služby vyloučen z důvodu porušení Smlouvy nebo Potvrzené objednávky, nemá nárok na vrácení zaplacené ceny, a to ani částečně,
- m) při cestách do zahraničí mít u sebe veškeré doklady a dokumenty požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu,
- n) po celou dobu čerpání sjednané služby:
 - i. řídit se pokyny průvodce, jiného zástupce ST nebo třetí osoby určené ST a dodržovat právní předpisy, stanovený program sjednané služby a kulturní zvyklosti platné v dané zemi, resp. místě a objektu; dojde-li v případě porušení právních předpisů, programu sjednané služby nebo závažného narušování programu k vyloučení Klienta z čerpání poskytování sjednané služby, ztrácí Klient nárok na další čerpání služby stejně jako nárok na úhradu nevyužité části služby či vrácení zaplacené ceny nebo její části;
 - ii. zdržet se jednání, kterým by ohrožoval, poškozoval nebo omezoval jakékoliv třetí osoby;
 - iii. počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor třetích osob a uhradit případnou škodu, kterou svým jednáním způsobil;
 - iv. splňovat veškeré podmínky sjednané ve Smlouvě nebo Potvrzené objednávce;
- o) zajistit si očkovací či případně jiné zdravotní povinnosti při cestách do zemí, u nichž jsou tyto povinnosti stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy.

5.4 Klient, který je právnickou osobou, je dále povinen zejména:

- a) k datu uzavření Smlouvy nebo objednávky předat ST jmenný Účastníků služby, a bez zbytečného odkladu informovat ST o jeho změnách,
- b) seznámit všechny Účastníky služby s těmito VOP, jakož i s dalšími informacemi, které od ST obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě sjednaných služeb,
- c) zabezpečit, aby všichni Účastníci služby plnili povinnosti Klientů, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník,
- d) určit vedoucího skupiny Účastníků služby v případě, kdy podle dohody s ST není zajištěn doprovod průvodcem. Tento vedoucí zejména organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí sjednaných služeb od dodavatelů a dbá na plnění programu služeb,
- e) u dětí do 15-ti let uvést plné datum narození a uvést osoby odpovědné za dohled a doprovod dle odst. 5.3. písm. f) tohoto článku VOP.

Článek 6. Práva a povinnosti ST

6.1 ST má právo zejména:

- a) na úhradu ceny za sjednané služby,

- b) odstoupit od Smlouvy nebo Potvrzené objednávky z důvodu zrušení sjednané služby nebo z důvodů porušení povinnosti Klientem,
 - c) na náhradu škody způsobené Klientem,
 - d) využít osobní údaje a informace poskytnuté Klientem s jeho souhlasem k dalšímu zpracování.
- 6.2 ST je povinna zejména:
- a) řádně a pravdivě informovat Klienta o všech rozhodných skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro Klienta důležité a které jsou ST známy,
 - b) informovat Klienta o totožnosti dopravců užitých v rámci plnění sjednané služby a o případných změnách, jakmile jsou jí známy.
- 6.3 ST není povinna poskytnout Klientovi plnění nad rámec předem smluvně sjednaných, potvrzených a zaplacených služeb.

Článek 7. Změna a zrušení sjednaných služeb

- 7.1 ST je oprávněna zrušit poskytnutí sjednaných služeb před započítáním jejich poskytnutí, jestliže nemůže dodržet podmínky Smlouvy nebo Potvrzené objednávky, případně je oprávněna a povinna provést odpovídající změny sjednaných služeb.
- 7.2 ST je oprávněna bez náhrady zrušit poskytnutí jednotlivých služeb před započítáním jejich poskytnutí rovněž k neodvratitelné události (vyšší moci), které ST nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které na ní lze rozumně požadovat, a která poskytnutí jednotlivé služby za dohodnutých podmínek znemožní.
- 7.3 Zruší-li ST poskytnutí sjednané služby, vznikne Klientovi právo požadovat po ST, aby mu poskytla náhradní službu v kvalitě celkově odpovídající tomu, co bylo původně dohodnuto, může-li ST vzhledem ke svým možnostem náhradní službu Klientovi nabídnout. Dojde-li poté k uzavření smlouvy o poskytnutí náhradní služby, považují se platby Klienta uhrazené ST dle zrušené Smlouvy nebo Potvrzené objednávky za platby podle nové Smlouvy nebo Potvrzené objednávky a ST není oprávněna požadovat vyšší cenu, i když náhradní služba je vyšší jakosti. Je-li však náhradní služba nižší jakosti než původní, je ST povinna rozdíl v ceně Klientovi bez zbytečného odkladu vyplatit. Nedojde-li na základě tohoto článku k uzavření nové Smlouvy nebo Potvrzené objednávky, je ST povinna vrátit Klientovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny za poskytnutí služby podle zrušené Smlouvy nebo Potvrzené objednávky.
- 7.4 Je-li ST nucena pro vnější okolnosti před zahájením poskytnutí sjednané služby změnit podmínky Smlouvy nebo Potvrzené objednávky, může navrhnout Klientovi jejich změnu. Pokud navrhovaná změna Smlouvy nebo Potvrzené objednávky vede i ke změně ceny za poskytnutí sjednané služby, musí být v návrhu ST uvedena i nová výše ceny. Klient má právo se rozhodnout, zda bude se změnou Smlouvy nebo Potvrzené objednávky souhlasit, nebo zda od Smlouvy nebo Potvrzené objednávky odstoupí v určené lhůtě podle čl. 4 odst. 4.8 těchto VOP. Odstoupí-li Klient od Smlouvy nebo Potvrzené objednávky dle tohoto článku VOP, má právo požadovat po ST, aby mu nabídla náhradní službu v kvalitě celkově odpovídající původně sjednané službě. O náhradní službě platí dále to, co je uvedeno v odst. 7.3 tohoto čl. VOP.
- 7.5 Vyskytnou-li se po počátku čerpání sjednané služby její podstatné vady, je ST povinna přijmout taková opatření, aby Klient mohl pokračovat v čerpání služby. Za vadu nebudou smluvní strany považovat změnu pořadí navštívených míst ani změnu dne navštívení určitého místa. ST zejména může zabezpečit náhradní program a služby ve stejném či podobném rozsahu a

kvalitě dle původně dohodnutých podmínek a dbát přitom na to, aby byly v nejvyšší možné míře zachovány zaměření a účel sjednané služby.

- 7.6 Nelze-li pokračování poskytování sjednané služby zajistit jinak než prostřednictvím služby nižší jakosti než jakou určuje Smlouva nebo Potvrzená objednávka, ST má povinnost vrátit Klientovi rozdíl v ceně. Zajistí-li ST pokračování čerpání služby s vyššími náklady, jdou takové náklady k její tíži.
- 7.7 ST si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu sjednané služby z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností, které nemohla ovlivnit ani předvídat.
- 7.8 V naléhavých případech, zejména v důsledku vyšší moci a pro důvody uvedené v odst. 7.7, je přípustná změna dopravy, letecké či dopravní společnosti, typu letadla či jiného dopravního prostředku, trasy letu nebo jiného dopravního prostředku vč. mezipřistání, termínu letu či zahájení dopravy. ST neručí za případné posuny dopravy, zpoždění či přesunutí, z technických důvodů, z důvodu nepříznivého počasí, případně z důvodu přetížení komunikace, hraničních přechodů, stávek nebo vyšší moci. Klient je srozuměn s tím, že musí při plánování dopravních přípojů, obchodních termínů či dovolené brát v úvahu možné zpoždění dopravy. V případě takových zpoždění dopravy nevzniká Klientovi nárok na odstoupení od Smlouvy nebo Potvrzené objednávky bez úhrady sjednaného odstupného ani na náhradu škody vůči ST.

Článek 8. Odstoupení

- 8.1 Klient může před zahájením čerpání sjednané služby od Smlouvy nebo Potvrzené objednávky jednostranně odstoupit i bez udání důvodu. Odstoupení musí být provedeno písemně a přímo osobou, která uzavřela Smlouvu nebo Potvrzenou objednávku. Odstoupení od Smlouvy nebo Potvrzené objednávky je účinné ke dni, kdy bylo toto odstoupení doručeno ST.
- 8.2 Je-li důvodem odstoupení Klienta od Smlouvy nebo Potvrzené objednávky porušení povinnosti ST stanovené právními předpisy, Smlouvou nebo Potvrzenou objednávkou, je ST povinna bez zbytečného odkladu vrátit Klientovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny za poskytnutí sjednané služby podle Smlouvy nebo Potvrzené objednávky. V případě uvedeném v tomto odstavci není Klient povinen platit ST odstupné.
- 8.3 ST může před zahájením poskytování sjednané služby od Smlouvy nebo Potvrzené objednávky jednostranně odstoupit z důvodů sjednaných v příslušné Smlouvě nebo Potvrzené objednávce nebo stanovených příslušnými právními předpisy a též z důvodu zrušení poskytnutí sjednané služby nebo z důvodu porušení povinnosti Klientem. Písemné oznámení o odstoupení od Smlouvy nebo Potvrzené objednávky s uvedením důvodu zašle ST do bydliště/sídla Klienta nebo na jinou Klientem ve Smlouvě nebo Potvrzené objednávce uvedenou kontaktní adresu, přičemž účinky odstoupení nastávají dnem doručení oznámení Klientovi, nejpozději však 8. dnem po datu odeslání. Datum účinnosti odstoupení od Smlouvy nebo Potvrzené objednávky je rozhodující pro určení výše odstupného dle čl. 9 těchto VOP, které je Klient povinen ST zaplatit.
- 8.4 Není-li důvodem odstoupení Klienta od Smlouvy nebo Potvrzené objednávky porušení povinnosti ST dané Smlouvou nebo Potvrzenou objednávkou nebo povinnosti stanovené ST příslušnými právními předpisy, nebo odstoupí-li ST od Smlouvy nebo Potvrzené objednávky z důvodu porušení povinnosti Klientem, je Klient v takových případech povinen zaplatit ST

odstupné dle čl. 9 těchto VOP a ST je povinna vrátit Klientovi vše, co od něho obdržela z titulu úhrady ceny sjednaných služeb podle zrušené Smlouvy nebo Potvrzené objednávky.

- 8.5 Je-li důvodem odstoupení Klienta od Smlouvy nebo Potvrzené objednávky porušení povinnosti ST dané Smlouvou nebo Potvrzenou objednávkou nebo povinnosti stanovené ST příslušnými právními předpisy, nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy dle odst. 7.3 článku 7 těchto VOP, je ST povinna bez zbytečného odkladu vrátit Klientovi vše, co od něho obdržela z titulu úhrady ceny sjednaných služeb podle zrušené Smlouvy nebo Potvrzené objednávky, aniž by byl Klient povinen platit odstupné.
- 8.6 ST je oprávněna jednostranně započíst svou pohledávku za Klientem z titulu odstupného s pohledávkou Klienta za ST z titulu nároku na vrácení plateb, které ST od Klienta obdržela z titulu úhradu ceny za poskytnutí sjednané služby dle příslušné Smlouvy nebo Potvrzené objednávky.

Článek 9. Odstupné

- 9.1 Není-li důvodem odstoupení Klienta od Smlouvy nebo Potvrzené objednávky porušení povinnosti ST dané Smlouvou nebo Potvrzenou objednávkou nebo povinnosti stanovené ST příslušnými právními předpisy, nebo neuzavření nové smlouvy dle čl. 7 odst. 7.3 těchto VOP, nebo odstoupí-li ST od Smlouvy nebo Potvrzené objednávky z důvodu porušení povinnosti Klientem, je Klient povinen zaplatit ST odstupné ve výši skutečných nákladů vzniklých ST v důsledku zrušení Smlouvy nebo Potvrzené objednávky odstoupením, nejméně však:
- 5 % celkové ceny sjednané služby, pokud dojde k odstoupení od Smlouvy nebo Potvrzené objednávky do 40 dnů před zahájením poskytování sjednané služby,
 - 15 % celkové ceny sjednané služby, pokud dojde k odstoupení od Smlouvy nebo Potvrzené objednávky od 39 do 30 dnů před zahájením poskytování jednotlivé služby,
 - 30 % celkové ceny sjednané služby, pokud dojde k odstoupení od Smlouvy nebo Potvrzené objednávky od 14 do 29 dnů před zahájením poskytování jednotlivé služby,
 - 60 % celkové ceny sjednané služby, pokud dojde k odstoupení od Smlouvy nebo Potvrzené objednávky od 7 do 13 dnů před zahájením poskytování jednotlivé služby,
 - 100% celkové ceny sjednané služby, pokud dojde k odstoupení od Smlouvy nebo Potvrzené objednávky 6 a méně dnů před zahájením poskytování sjednané služby anebo pokud dojde k odstoupení od Smlouvy nebo Potvrzené objednávky k okamžiku nebo po zahájení poskytování sjednané služby, protože zákazník z důvodů na své straně nezapočne čerpání sjednané služby nebo toto čerpání přeruší či v průběhu čerpání sjednané služby toto čerpání ukončí nebo zruší.
- 9.2 Celkovou cenou se rozumí cena všech služeb, které jsou předmětem příslušné Smlouvy nebo Potvrzené objednávky.
- 9.3 Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady ST a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.
- 9.4 Pro určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den, kdy došlo nebo mělo dojít k započetí poskytování sjednaných služeb.
- 9.5 Je-li předmětem Smlouvy nebo Potvrzené objednávky poskytnutí sjednané služby Účastníkům služby odlišným od Klienta, je Klient povinen uhradit ST odstupné ve výši skutečných nákladů vzniklých ST v důsledku snížení počtu Účastníků služby, nejméně však:

- a) násobku 75 % a hodnoty celkové ceny sjednané služby vydělené celkovým počtem Účastníků služby před jejich souvisejícím snížením a vynásobené počtem Účastníků služby, o které poskytování sjednané služby snižuje, pokud dojde ke snížení počtu Účastníků služby více než 45 dnů před zahájením poskytování jednotlivé služby,
- b) násobku 100% a hodnoty celkové ceny sjednané služby vydělené celkovým počtem Účastníků služby před jejich souvisejícím snížením a vynásobené počtem Účastníků služby, o které poskytování sjednané služby snižuje, pokud dojde ke snížení počtu Účastníků služby 45 a méně dnů před zahájením poskytování sjednané služby anebo pokud dojde ke snížení počtu Účastníků služby k okamžiku nebo po zahájení poskytování sjednané služby, protože Účastník služby či Účastníci služby z důvodů na své straně nezapočnou čerpání sjednané služby nebo toto čerpání přeruší či v průběhu čerpání sjednané služby toto čerpání ukončí nebo zruší.

Článek 10. Reklamacce

- 10.1 V případě, kdy ST řádně a včas nesplní své povinnosti vyplývající ze Smlouvy nebo Potvrzené objednávky, je Klient oprávněn uplatnit práva z odpovědnosti ST z vadného plnění (dále jen „Reklamacce“).
- 10.2 Způsob uplatnění Reklamacce, postup vyřizování Reklamacce, rozhodnutí o Reklamacce jakož i další podmínky Reklamacce neupravené v těchto VOP blíže upravuje „Reklamační řád Signum temporis, s.r.o.“ (dále jen „Reklamační řád“), který je Klientům k dispozici v sídle společnosti nebo na internetových stránkách ST.
- 10.3 Klient uzavřením Smlouvy nebo podepsáním objednávky potvrzuje, že byl s Reklamačním řádem seznámen a souhlasí s ním.
- 10.4 Reklamacce má Klient právo uplatnit v sídle ST, a to bez zbytečného odkladu po zjištění reklamované vady, nejpozději však do šesti měsíců ode dne skončení čerpání sjednané služby, nestanoví-li právní předpisy jinak. Nedošlo-li k čerpání sjednané služby, počíná lhůta pro podání Reklamacce běžet ode dne, kdy mělo být čerpání sjednané služby ukončeno.
- 10.5 Práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb zaniknou, nebyla-li uplatněna ve lhůtách stanovených v odst. 10.4 tohoto článku nebo příslušnými právními předpisy.
- 10.6 Klient je oprávněn podat Reklamacce jakoukoliv formou, přičemž jejím obsahem však vždy musí být:
 - a) identifikační údaje Klienta,
 - b) datum podání Reklamacce,
 - c) identifikace reklamované služby,
 - d) vymezení vytýkané vady,
 - e) důkazy prokazující důvodnost Reklamacce,
 - f) požadovaný způsob vyřízení Reklamacce.
- 10.7 V případě ústního podání Reklamacce je ST povinna sepsat s Klientem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamacce. Protokol musí obsahovat osobní údaje v rozsahu odst. 10.6 písm. a) až f) tohoto článku, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení Reklamacce, příp. písemné odůvodnění zamítnutí Reklamacce. Protokol, resp. potvrzení o přijetí Reklamacce podepíše sepisující zástupce ST i Klient, který podpisem vyslovuje souhlas s jeho obsahem.
- 10.8 Klient je povinen poskytnout ST veškerou nezbytnou součinnost potřebnou k vyřízení Reklamacce. V případech, kdy Klient čerpá služby bez přítomnosti průvodce či jiného zástupce

- ST a poskytnutá služba má vady, je Klient povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb, přičemž je dále povinen jednat tak, aby mohlo být zabráněno škodě.
- 10.9 Nestanoví-li právní předpis jinak, je ST povinna vyřídit Reklamaci včetně odstranění vady a o tomto informovat Klienta nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamace, pokud se ST s Klientem nedohodne na delší lhůtě.
- 10.10 V případech, kdy je Reklamace posouzena jako:
- zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení Reklamace zejména v bezplatném odstranění vady sjednané služby nebo v poskytnutí náhradní služby. Právo Klienta na odstoupení od Smlouvy nebo Potvrzené objednávky v případech stanovených Smlouvou, Potvrzenou Objednávkou nebo obecně závaznými právními předpisy tím není dotčeno;
 - nedůvodná, bude o tomto Klient písemně vyzooměn, a to včetně uvedení důvodů zamítnutí Reklamace.
- 10.11 ST nemá povinnost nahradit Klientovi škodu vzniklou nesplněním Smlouvy nebo Potvrzené objednávky, jestliže jí ve splnění bránila či zabránila mimořádná nepřekonatelná a nepředvídatelná překážka, vzniklá nezávisle na její vůli.
- 10.12 Dojde-li mezi ST a Klientem ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, je věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení takového sporu Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa www.coi.cz.

Článek 11. Osobní údaje

- 11.1 ST je oprávněna zpracovávat osobní údaje svých Klientů v odpovídajícím rozsahu, jejichž zpracování je nezbytné pro účely splnění Smlouvy nebo Potvrzené objednávky, za účelem plnění zákonných povinností ST z takového smluvního vztahu vyplývajících a pro obhajobu svých oprávněných zájmů. K uvedenému účelu ST zpracovává osobní údaje, které jsou uvedeny ve Smlouvě nebo Potvrzené objednávce v rozsahu zejména:
- identifikačních údajů Klienta,
 - kontaktních údajů,
 - platebních a fakturačních údajů.
- 11.2 Správcem osobních údajů zákazníka je Signum temporis, s.r.o., se sídlem Radlická 2731/100, Smíchov, 150 00 Praha 5, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 79756, IČO 26207524.
- 11.3 Zpracovávání osobních údajů je prováděno jak manuálně, tak automatizovaně v elektronické formě v informačních systémech a informačních technologiích ST.
- 11.4 Za účelem provedení opatření před uzavřením Smlouvy nebo potvrzením objednávky při jednání o uzavření Smlouvy nebo potvrzení objednávky, pro uzavření Smlouvy nebo potvrzení objednávky, pro její změny, pro správu Smlouvy nebo Potvrzené objednávky a pro splnění Smlouvy nebo Potvrzené objednávky jsou osobní údaje v nezbytném požadovaném rozsahu poskytovány:
- přímým dodavatelům jednotlivých služeb,
 - osobám, které pro ST poskytují služby v oblasti účetnictví, daní, správy výpočetní techniky a tvorby a údržby internetových stránek ST,
 - osobám k tomu oprávněným příslušnými právními předpisy,
 - příslušným úřadům či orgánům udělujícím víza,

- e) reklamním a sociálním sítím, kterým však nejsou poskytovány identifikační údaje.
- 11.5 V případě, kdy jsou služby poskytovány dodavateli mimo země Evropského hospodářského prostoru, budou nezbytné osobní údaje předány i do třetí země. Na žádost Klienta poskytne ST 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.
- 11.6 Klient bere na vědomí, že ST je oprávněna:
- a) uchovávat, zpracovávat a předávat osobní údaje uvedené ve Smlouvě nebo Potvrzené objednávce i po ukončení Smlouvy nebo Potvrzené objednávky za účelem plnění právních povinností, a to v rozsahu a za podmínek pro účely stanovené příslušnými právními předpisy;
 - b) uchovávat a zpracovávat osobní údaje i po ukončení Smlouvy nebo Potvrzené objednávky nezbytné pro účely oprávněných zájmů ST.
- 11.7 Osobní údaje ST zpracovává po dobu trvání uzavřené Smlouvy nebo Potvrzené objednávky k zajištění jejího splnění. Po ukončení smluvního vztahu, zejména pro vypořádání veškerých závazků z něj plynoucích a s ním souvisejících, ST uchovává osobní údaje Klientů po dobu nezbytně nutnou k plnění právních povinností správce a k zajištění oprávněných zájmů správce. Doba uchovávání osobních údajů Klientů je dána obecně závaznými právními předpisy.
- 11.8 Ustanovení o zpracovávání osobních údajů Klientů dle tohoto článku VOP se přiměřeně uplatní i na fyzické osoby, v jejichž prospěch zákazník Smlouvu nebo Potvrzenou objednávku s ST uzavřel. V případě, že Klient uzavírá Smlouvu nebo podepisuje objednávku i ve prospěch Účastníků služby, uzavřením Smlouvy či podpisem objednávky potvrzuje, že je oprávněn k poskytnutí osobních údajů těchto třetích osob, a to na základě smluvního či jiného zastoupení.
- 11.9 Při zpracovávání osobních údajů může Klient jakožto subjekt osobních údajů uplatnit následující práva:
- a) právo na informace o zpracování osobních údajů, přičemž tyto informace jsou uvedeny v dokumentu „Informace o zpracování osobních údajů správcem Signum temporis, s.r.o.“, který je k dispozici v sídle ST a též zpřístupněn na <https://www.signumtemporis.cz>
 - b) na přístup k osobním údajům, kterým má Klient právo na potvrzení, zda jeho osobní údaje jsou či nejsou zpracovávány a pokud ano, právo na poskytnutí informace obsahující:
 - i. účel zpracování,
 - ii. kategorie dotčených osobních údajů, které jsou zpracovávány,
 - iii. příjemce nebo kategorie příjemců, kterým jsou zpřístupněny,
 - iv. plánovanou dobu, po kterou budou osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby,
 - v. právo požadovat od ST opravu nebo výmaz svých osobních údajů nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování,
 - vi. právo podat stížnost Úřadu pro ochranu osobních údajů,
 - vii. informace o zdroji osobních údajů,
 - viii. informace o tom, zda dochází k automatizované rozhodování a profilování,
 - ix. informace a záruky v případě předávání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizace.Klient má právo na poskytnutí kopii zpracovávaných osobních údajů;
 - c) na opravu, na základě kterého se Klient může domáhat opravy nesprávných, neaktuálních či nepřesných osobních údajů, které ST zpracovává či uchovává;

- d) na výmaz, na základě kterého se za určitých okolností může domáhat vymazání svých osobních údajů. K tomuto výmazu může dojít, pokud je splněn některý z následujících důvodů:
- předmětné osobní údaje již ST nepotřebuje pro účely, pro které je zpracovávala,
 - Klient odvolal souhlas se zpracováním osobních údajů, přičemž se jedná o údaje, k jejichž zpracování je souhlas Klienta nezbytný, a zároveň ST nemá jiný důvod, proč tyto osobní údaje potřebuje nadále zpracovávat, a to včetně důvodů obhajoby jejich právních nároků,
 - Klient využil svého práva vznést námitku proti zpracování osobních údajů, které ST zpracovává na základě svých oprávněných zájmů, a ST shledá, že již žádné takové oprávněné zájmy, které by toto zpracování opravňovaly, nadále nemá, nebo
 - se ukáže, že ST prováděné zpracování osobních údajů přestalo být v souladu s obecně závaznými předpisy.

Bez ohledu na případné splnění některého z výše uvedených důvodů se však právo na výmaz neuplatní v případě, že zpracování předmětných osobních údajů je i nadále nezbytné pro:

- splnění právní povinnosti ST,
 - účely archivace, vědeckého či historického výzkumu či pro statistické účely, nebo
 - určení, výkon nebo obhajobu právních nároků ST;
- e) na omezení zpracování, kterým se Klient může domáhat omezení zpracování jeho osobních údajů, pokud:
- Klient popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby ST ověřila přesnost předmětných osobních údajů,
 - zpracování osobních údajů bylo v rozporu s právními předpisy, nicméně Klient nepožádal o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití,
 - ST již nepotřebuje osobní údaje ST pro účely zpracování, ale subjekt je vyžaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků, nebo
 - Klient vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody ST převažují nad oprávněnými důvody Klienta;
- f) na přenositelnost údajů, tedy právo Klienta získat své osobní údaje, které ST zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud:
- je zpracování osobních údajů Klienta založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů, nebo
 - se zpracování provádí automatizovaně;
- g) vznést námitku, opravňující Klienta, který zjistil nebo se domnívá, že ST provádí zpracování osobních údajů v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu s právními předpisy, podat žádost o vysvětlení či odstranění vzniklého závadného stavu;
- h) podat podnět či stížnost, v jehož souladu se Klient může obrátit s podnětem či stížností ve věci zpracování osobních údajů na příslušný dozorový orgán, kterým je Úřad na ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, www.uoou.cz.

11.10 Klient prohlašuje, že osobní údaje ve Smlouvě nebo Potvrzené objednávce a v dokumentech, které jsou její součástí, na základě informací uvedených v těchto VOP poskytl dobrovolně a, v případech, kdy tomu vyžadují právní předpisy, výslovně udělil ST souhlas s jejich zpracováním, uchováním a zpřístupněním dalším subjektům poskytujícím služby cestovního

ruchu, se kterými ST spolupracuje, to vše pro účely popsané výše a na dobu, než tento svůj souhlas odvolá a prokazatelně toto sdělí ST. Výslovně potom Klient tento souhlas za stejných podmínek udělil ST ke zpracování citlivých údajů, jsou-li takové uvedeny ve Smlouvě nebo Potvrzené objednávce a v dokumentech, které jsou její součástí, včetně jejich aktualizovaných znění, je-li tento souhlas pro jejich zpracování vyžadován právními předpisy.

- 11.11 Klient prohlašuje, že veškeré osobní údaje, které za sebe a případně i za veškeré Účastníky služby uvedl ve Smlouvě nebo Potvrzené objednávce, jsou úplné a pravdivé.
- 11.12 Zpracování osobních údajů je blíže upraveno dokumentem „Informace o zpracování osobních údajů správcem Signum temporis, s.r.o.“, který je Klientům k dispozici v sídle ST nebo na internetových stránkách ST.

Článek 12. Závěrečná ustanovení

- 12.1 Tyto VOP vstupují v platnost a účinnost dne 1.1.2024. přičemž k tomuto datu zároveň pozbývají platnost Všeobecné obchodní podmínky Signum temporis, s.r.o. ze dne 25.5.2018.
- 12.2 Na smluvní vztahy mezi ST a Klientem vzniklé před nabytím účinnosti těchto VOP se použijí ujednání obsažená v těchto VOP, je-li to pro Klienta příznivější.
- 12.3 Je-li nebo stane-li se některé z ustanovení těchto VOP neplatné nebo právně neúčinné, není tím dotčena platnost a účinnost ostatních ustanovení. Namísto neplatného nebo neúčinného ustanovení nastupuje ustanovení obecně závazného právního předpisu, které je svou povahou a účelem nejbližší nahrazovanému ustanovení.