

Obchodní podmínky

obchodní společnosti
Unique Travel International s.r.o.
se sídlem Rytířská 411/4, Staré Město, 110 00 Praha 1
IČO: 07344538
zapsaná v OR vedeném MS v Praze v oddílu C, vložka 299111,
pro prodej zájezdů

1. Všeobecné podmínky

- 1.1 Všeobecné smluvní podmínky (dále jen „**Podmínky**“) obchodní společnosti Unique Travel International s.r.o., se sídlem Rytířská 411/4, Staré Město, 110 00 Praha 1, IČO: 07344538, zapsané v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddíle C, vložka 299111 (dále jen „**Cestovní kancelář**“) jsou platné pro všechny zájezdy a další služby cestovního ruchu Cestovní kanceláře.
- 1.2 Tyto Podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné obdobné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a Cestovní kancelář.

2. Účastníci smluvního vztahu a obsah smluvního vztahu

- 2.1 Účastníky smluvního vztahu jsou:
- 2.1.1 Zákazník, kterým může být fyzická nebo právnická osoba; zákazník může být zastoupen k tomu zplnomocněnou osobou (dále jen „**Zákazník**“);
- 2.1.2 Cestovní kancelář, která do smluvního vztahu vstupuje prostřednictvím svých zaměstnanců nebo prostřednictvím svých zplnomocněných zástupců či jiných k tomu oprávněných osob.
- 2.2 Smlouvou o zájezdu se Cestovní kancelář zavazuje obstarat pro Zákazníka předem připravený soubor služeb cestovního ruchu na základě jeho individuálních a Cestovní kancelář akceptovaných požadavků (dále jako „**Zájezd**“) a zákazník se zavazuje zaplatit souhrnnou cenu.

- 2.3 Součástí smlouvy o Zájezdu jsou také podmínky uvedené v potvrzení o Zájezdu, podmínky uvedené v individuální nabídce obsahující kalkulaci ceny Zájezdu (dále jako „individuální nabídka“), dodatečné písemné nabídky. Veškeré dokumenty, které určují obsah smlouvy, budou zákazníkovi předány v souladu s bodem 4.1 těchto Podmínek.
- 2.4 Cestovní kancelář Zákazníkovi podle jeho volby předloží písemnou individuální nabídku obsahující kalkulaci ceny Zájezdu.
- 2.5 Zájezdem se rozumí soubor služeb cestovního ruchu, pokud je uspořádán na dobu delší než 24 hodin nebo zahrnuje-li přenocování a obsahuje alespoň dvě z těchto plnění,
- 2.5.1 dopravu, ubytování, jinou službu cestovního ruchu, která není doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část souboru nabízených služeb nebo jejichž cena tvoří alespoň 20 % souhrnné ceny Zájezdu.

3. Předšmluvní informační povinnost

- 3.1 Před uzavřením smlouvy o Zájezdu obdrží Zákazník kromě písemné nabídky Zájezdu a těchto Podmínek i příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy Zájezdů a dále obecné informace o pasových požadavcích cílové země Zájezdu, požadavcích na plnění vízové povinnosti cílové země Zájezdu, o zdravotních požadavcích nebo požadavcích cílové země Zájezdu na zdravotní doklady a doklad o svém pojištění vystavený pojistitelem.

4. Vznik smluvního vztahu – smlouva o zájezdu

- 4.1 Smluvní vztah mezi Cestovní kanceláří a Zákazníkem vzniká na základě Smlouvy o Zájezdu uzavřené mezi Zákazníkem a Cestovní kanceláří případně jejím zplnomocněným zástupcem (dále jako „**Smlouva o zájezdu**“ nebo „**Smlouva**“). Smlouvu o Zájezdu lze uzavřít osobně nebo elektronicky. Cestovní kancelář, případně její zplnomocněný zástupce, vydá Zákazníkovi při uzavření Smlouvy či bezprostředně po jejím uzavření písemný doklad o Smlouvě („**potvrzení o Zájezdu**“). Je-li Smlouva o zájezdu vyhotovena v písemné formě, nahradí její stejnopis potvrzení o Zájezdu, protože obsahuje všechny náležitosti stanovené pro potvrzení Zájezdu podle § 2527 občanského zákoníku. Předat Smlouvu o Zájezdu nebo potvrzení o Zájezdu lze osobně, poštou či elektronicky, případně jiným způsobem smluveným ve Smlouvě.

- 4.2 Smlouva o zájezdu nebo potvrzení o Zájezdu musí obsahovat
- 4.2.1 vedle identifikačních údajů Cestovní kanceláře také identifikaci Zákazníka,
 - 4.2.2 vymezení Zájezdu alespoň uvedením času jeho zahájení a ukončení a všech služeb cestovního ruchu zahrnutých do ceny Zájezdu, jakož i místa jejich poskytnutí a doby trvání
 - 4.2.3 údaj o ceně Zájezdu včetně časového rozvrhu plateb a výše zálohy, jakož i o poplatcích, které nejsou zahrnuty do souhrnné ceny
 - 4.2.4 výši odstupného, které zákazník Cestovní kanceláři uhradí, v případech stanovených v § 2536 občanského zákoníku
 - 4.2.5 další služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně Zájezdu, údaj o počtu a výši plateb za tyto služby
 - 4.2.6 ubytování, údaj o poloze, turistické kategorii, hlavních charakteristických znacích a souladu s právními předpisy příslušného státu
 - 4.2.7 dopravu, údaj o druhu, charakteristice a kategorii dopravního prostředku, jakož i údaj o trase cesty
 - 4.2.8 stravování, údaj o jeho způsobu a rozsahu
- 4.3 Cestovní kancelář se uzavřením Smlouvy zavazuje Zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.
- 4.4 Uzavřením Smlouvy o Zájezdu Zákazník potvrzuje, že:
- 4.4.1 souhlasí s jejím obsahem;
 - 4.4.2 mu byl předán doklad o pojištění Cestovní kanceláře proti úpadku;
 - 4.4.3 mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy Zájezdů;
 - 4.4.4 mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu, údaje o zdravotních požadavcích státu určení
 - 4.4.5 mu byl předán kontakt na místního zástupce Cestovní kanceláře;
 - 4.4.6 je oprávněn smlouvu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob; pokud zákazník uzavírá smlouvu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně,
 - 4.4.7 že disponuje jejím souhlasem, a dále, že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech Zájezdu
 - 4.4.8 a že se seznámil se všemi souvisejícími informacemi, které Cestovní kancelář k předmětnému Zájezdu uvádí.

5. Předmět smluvního vztahu

5.1 Předmětem smlouvy uzavřené mezi Zákazníkem a Cestovní kanceláří je Zájezd

6. Cenové a platební podmínky

6.1 Cena Zájezdu zahrnuje služby uvedené ve Smlouvě o zájezdu.

6.2 Cestovní kancelář má právo na zaplacení ceny Zájezdu před jejich poskytnutím. Zákazník se zavazuje uhradit celkovou cenu Zájezdu před jejich poskytnutím (čerpáním).

6.3 Cena individuálních služeb tvořících Zájezd je souhrnně uvedena a specifikována v individuální nabídce sestavené podle osobních požadavků a preferencí Zákazníka. Takto určená souhrnná cena Zájezdu je celkovou cenou, která je stanovena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy, informuje Cestovní kancelář Zákazníka o druhu dalších nákladů, jež mu mohou ještě vzniknout. Pokud není v individuální nabídce stanoveno jinak, v ceně Zájezdu je zahrnuta cena za dopravu, letištní a bezpečnostní taxy u letecké přepravy, palivový poplatek, emisní a kurzový příplatek, ubytování a stravování v rozsahu podle smlouvy, transfery z letiště do ubytovacího zařízení a zpět na letiště, další transfery (je-li uvedeno u specifikace Zájezdu), popřípadě služby delegáta. V případě prodeje Zájezdu nad standardní nabízenou kapacitu může kancelář požadovat úhradu poplatku sloužícího k pokrytí nákladů za každé takto doobjednané místo na Zájezdu, přičemž na takový poplatek se nevztahují žádné slevy či jiná cenová zvýhodnění a akce. Součástí ceny Zájezdu není poplatek za vízum a vstupné. Nezaplacení celé ceny či cen jednotlivých služeb před započítáním Zájezdu nebo čerpáním služeb, má za následek neposkytnutí Zájezdu nebo služby.

6.4 Cena Zájezdu nezahrnuje komplexní cestovní pojištění. Zákazník bere na vědomí, že v případě sjednání vlastního cestovního pojištění je povinen sám a na svoje náklady řešit případnou pojistnou událost, a to dle podmínek a pokynů pojišťovny, u které má sjednané cestovní pojištění.

6.5 Cena Zájezdu nezahrnuje žádné pobytové taxy. Zákazník bere na vědomí, že v případech, kdy ubytování podléhá pobytovým taxám, je povinen tyto taxy uhradit přímo v ubytovacím zařízení, přičemž o výši jednotlivých tax bude předem informován.

- 6.6 Cestovní kancelář je oprávněna dle § 2530 občanského zákoníku jednostranně zvýšit cenu Zájezdu, pokud při takovém zvýšení uvede přesný způsob výpočtu zvýšení ceny. Cestovní kancelář se zavazuje v takovém případě zvýšit cenu vždy pouze o skutečné zvýšení v případech, zvýší-li se do jedenadvacátého dne před sjednaným okamžikem zahájení Zájezdu cena za dopravu včetně cen pohonných hmot, platby spojené s dopravou, jako jsou letištní, přístavní či jiné poplatky zahrnuté v ceně Zájezdu, nebo směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny Zájezdu v průměru o více než 10 %. Odešle-li Cestovní kancelář oznámení o zvýšení ceny Zákazníkovi později než dvacátý první den před zahájením Zájezdu, nemá zvýšení ceny právní účinky.
- 6.7 Cestovní kancelář je oprávněna požadovat zálohu ve výši uvedené ve Smlouvě o Zájezdu a není-li v ní uvedeno tak minimálně 30 % z celkové ceny Zájezdu (včetně fakultativních služeb, tedy služeb, které si zákazník individuálně objednal k Zájezdu, který je předmětem Smlouvy). Tato záloha je splatná v termínech uvedených ve Smlouvě a není-li v ní uvedeno, tak do 7 dnů od uzavření Smlouvy o Zájezdu.
- 6.8 Rozdíl v cenách Zájezdu musí být uhrazen tak, aby nejpozději 30 dní přede dnem jeho zahájení byl připsán na účet Cestovní kanceláře, pokud není ve Smlouvě ujednáno jinak.
- 6.9 V případě uzavření Smlouvy u zástupce Cestovní kanceláře (tj. prodejce, který je na základě zmocnění uděleného Cestovní kanceláří oprávněn zprostředkovávat prodej Zájezdů na její účet) složí Zákazník zálohu a poté doplatek na účet Cestovní kanceláře, není-li stranami dohodnuto jinak. Pokud zástupce Cestovní kanceláře obdrží platby od Zákazníka, je povinen je převést v termínech splatnosti na účet Cestovní kanceláře.
- 6.10 Poplatky za změny rezervací, storno poplatky a odstupné podle bodu 10.5 těchto Podmínek jsou splatné ve lhůtě určené Cestovní kanceláří, a není-li určena, tak nejpozději do 3 dnů od provedení změny rezervace na žádost zákazníka, resp. od odstoupení od Smlouvy.
- 6.11 V případě nedodržení termínu úhrady ceny Zájezdu Zákazníkem je Cestovní kancelář oprávněna od Smlouvy odstoupit. Zákazník hradí náklady vzniklé Cestovní kanceláři spojené se zrušením Zájezdu z důvodu takového odstoupení od Smlouvy (dále také jako **„storno poplatky“**).
- 6.12 Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny Zájezdu ve prospěch Cestovní kanceláře. Zaplacením se rozumí včasné připsání částky na příslušný bankovní účet, není-li stranami dohodnuto jinak.

6.13 Případné slevy vyhlášené Cestovní kanceláří po datu uzavření Smlouvy o Zájezdu nezakládají právo Zákazníka na slevu.

7. Práva a povinnosti zákazníka

7.1 Základními právy Zákazníka jsou zejména:

7.1.1 právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb

7.1.2 právo vyžadovat od Cestovní kanceláře informace o všech skutečnostech, které jsou jí známy a které se dotýkají sjednaných a zaplacených služeb

7.1.3 právo být seznámen se změnami ve sjednaných službách

7.1.4 právo kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy o Zájezdu podle čl. 11 těchto Podmínek

7.1.5 právo na ochranu osobních údajů, které jsou obsahem smlouvy o Zájezdu, případně dalších dokumentů

7.1.6 u Zájezdů právo na poskytnutí dalších písemných informací o všech skutečnostech, které jsou pro Zákazníka důležité a které jsou Cestovní kanceláři známy, pokud nejsou obsaženy již ve smlouvě o Zájezdu, v individuální nabídce, která byla Zákazníkovi předána, a/ nebo na webových stránkách Cestovní kanceláře, a to nejpozději 7 dnů před zahájením Zájezdu

7.1.7 u Zájezdů právo písemně Cestovní kanceláři oznámit, že se místo něho zúčastní Zájezdu jiná osoba splňující požadavky účasti na Zájezdu specifikovaná v tomto oznámení; toto právo však může Zákazník uplatnit v případě Zájezdů a služeb, u kterých je vyžadováno splnění podmínek, kterými mohou být zejména formální povinnosti týkající se vydání víz či vstupních povolení, pojištění, očkování atd., pouze ve lhůtě do 30 pracovních dnů před zahájením Zájezdu; v případě ostatních Zájezdů a služeb, kde splnění výše uvedených povinností není vyžadováno, ve lhůtě do 7 pracovních dnů před zahájením Zájezdu; po uplynutí těchto lhůt toto právo Zákazníka zaniká Cestovní kancelář může oznámení podle tohoto bodu odepřít a není vůči ní účinné, pokud byl Zákazník v individuální nabídce informován o tom, že zejména z důvodu charakteru cílové destinace nebo ubytovacího zařízení nelze, aby třetí osoba mohla splnit podmínky pro postoupení Smlouvy o zájezdu na tuto třetí osobu.

7.1.8 právo na reklamaci vad služeb a právo na vyřízení reklamace

7.1.9 právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu (viz čl. 9, odst. 9.12 těchto

Podmínek).

7.2 Základními povinnostmi Zákazníka jsou zejména:

- 7.2.1 poskytnout Cestovní kanceláři součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, a to především povinnost pravdivě a úplně uvést požadované údaje ve smlouvě o Zájezdu nebo objednávce
- 7.2.2 v případě pozdějších změn osobních údajů či jiných údajů uvedených v objednávce či Smlouvě o Zájezdu je Zákazník povinen tyto neprodleně písemnou formou oznámit Cestovní kanceláři; Zákazník bere na vědomí, že Cestovní kancelář nenese odpovědnost za pozdější změnu osobních údajů relevantních zejména ve vztahu k cestovním dokladům, vízům, voucherům, rezervacím atd., která může vést až ke zmaření některé služby z individuální nabídky nebo Smlouvy o zájezdu bez náhrady
- 7.2.3 poskytnout Cestovní kanceláři součinnost předložením potřebných dokladů (fotografie, cestovní doklad, formuláře žádosti o víza, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu apod.)
- 7.2.4 zajistit u osob mladších 15 let a u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, doprovod a dohled dospělého účastníka
- 7.2.5 předložit Cestovní kanceláři souhlas zákonného zástupce nezletilého; v případě, že nezletilý zákazník starší 15 let a mladší 18 let čerpá služby bez jeho doprovodu a dohledu
- 7.2.6 nahlásit účast cizích státních příslušníků
- 7.2.7 zaplatit řádně cenu Zájezdu podle čl. 6 těchto Podmínek
- 7.2.8 bez zbytečného odkladu sdělit Cestovní kanceláři své stanovisko k případným změnám týkajících se podmínek a obsahu sjednaných služeb (změny Smlouvy)
- 7.2.9 převzít od Cestovní kanceláře doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (místo srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady
- 7.2.10 mít při sobě všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu a tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod.)
- 7.2.11 cizí státní příslušníci jsou povinni informovat se o vízové povinnosti do zemí, kam cestují, a potřebná víza si obstarat
- 7.2.12 splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny tyto povinnosti mezinárodními zdravotnickými předpisy
- 7.2.13 řídit se pokyny delegáta nebo jiné osoby určené Cestovní kanceláří a dodržovat

stanovený program Zájezdu

- 7.2.14 dodržovat právní předpisy platné v zemi pobytu, včetně předpisů dopravců, ubytovatelů a poskytovatelů ostatních služeb
- 7.2.15 zdržet se veškerého jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky Zájezdu, tedy počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo Cestovní kanceláře
- 7.2.16 uhradit škodu způsobenou Cestovní kanceláří, ostatním zákazníkům, příp. třetím subjektům
- 7.2.17 v případě odstoupení od Smlouvy toto písemně Cestovní kanceláři oznámit
- 7.2.18 zaplatit odstupné podle čl. 11 těchto Podmínek
- 7.2.19 v případě, že zákazník ve stanovené lhůtě využije svého práva na oznámení změny osoby účastníka Zájezdu podle čl. 7 odst. 7.1.7 těchto Podmínek, je povinen: – oznámení učinit písemně a prokazatelně jej doručit na adresu sídla Cestovní kanceláře; k oznámení přiložit prohlášení nového Zákazníka, že souhlasí s uzavřenou Smlouvou o Zájezdu a že splňuje podmínky stanovené pro účast na Zájezdu, jsou-li tyto stanoveny ve Smlouvě o Zájezdu.
- 7.2.20 Plně odpovídat za stav svého zdraví a seznámit se s klimatickými a zdravotními podmínkami, které se mohou v destinaci vyskytnout. V případě jakýchkoliv nejasností konzultovat svůj zdravotní stav a cílovou destinaci s ošetřujícím lékařem nebo na hygienické stanici. Některé země vyžadují povinné očkování a Zákazník je povinen tuto povinnost dodržet.
- 7.2.21 Zákazník, který bez zavinění Cestovní kanceláře nevyčerpá všechny smluvené služby, nemá právo na jejich náhradu.

8. Práva a povinnosti cestovní kanceláře, práva z vadného plnění a pomoc v nesnázích

8.1 Základními právy Cestovní kanceláře jsou zejména:

8.1.1 právo na zaplacení ceny Zájezdu a ceny jednotlivých služeb, a to před jejich poskytnutím

8.1.2 právo domáhat se splnění povinností ze strany Zákazníka a uplatnit v případě porušení těchto povinností sankce a další nároky podle smlouvy o Zájezdu a těchto Podmínek

8.1.3 právo jednostranně změnit v odůvodněných případech obsah a rozsah sjednaných služeb

8.1.4 právo provádět v průběhu Zájezdu nebo jednotlivých služeb změny v programu a ve službách, není-li možné z vážných důvodů poskytnout sjednané služby a dodržet sjednaný program

8.1.5 před zahájením Zájezdu odstoupit od smlouvy o Zájezdu pokud:

8.1.5.1 byl Zájezd zrušen,

8.1.5.2 porušil zákazník svou povinnost.

8.1.5.3 počet osob přihlášených na Zájezd je nižší než nejnižší počet určený ve smlouvě a Cestovní kancelář oznámila Zákazníkovi zrušení Zájezdu

8.1.5.4 ve lhůtě určené ve smlouvě, která nesmí být kratší než:

8.1.5.4.1 dvacet dní před zahájením Zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní,

8.1.5.4.2 sedm dní před zahájením Zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní,

8.1.5.4.3 čtyřicet osm hodin před zahájením Zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny, nebo

8.1.5.5 jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení Zájezdu oznámila Zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením Zájezdu. Cestovní kancelář v těchto případech vrátí Zákazníkovi veškeré uhrazené platby za Zájezd, nevzniká jí však vůči Zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

8.2 Základními povinnostmi Cestovní kanceláře jsou zejména:

8.2.1 informovat Zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro Zákazníka důležité a které jsou Cestovní kanceláři známy;

8.2.2 poskytnout Zákazníkovi sjednané a zaplacené služby;

8.2.3 mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku podle zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu v platném znění na základě níž vzniká zákazníkovi právo na plnění v případě pojistné události;

- 8.2.4 předat zákazníkovi současně se smlouvou doklad o uzavřeném pojištění; zákazník stvrzuje převzetí tohoto potvrzení podpisem smlouvy o Zájezdu;
- 8.2.5 nastanou-li okolnosti bránící Cestovní kanceláři poskytnout sjednané služby, je povinna provést odpovídající změny (zejména zajistit náhradní služby) anebo služby zrušit a Zákazníkovi vrátit poměrnou část ceny Zájezdu;
- 8.2.6 v případě změny sjednaných služeb zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo blížíci se původně sjednaným podmínkám vrátit Zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění;
- 8.2.7 poskytnout odpovídající slevu z ceny služby, která byla zaplacená a nebyla poskytnuta ve sjednaném rozsahu a kvalitě, nedošlo-li ke kompenzaci ve formě jiné služby
- 8.2.8 sdělit Zákazníkovi vhodným způsobem před uzavřením Smlouvy údaje o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a dále mu sdělit, jaké doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány
- 8.2.9 sdělit Zákazníkovi údaje o osobě, na niž se lze během Zájezdu obrátit v nesnázích s žádostí o pomoc, zejména jméno, adresu a číslo telefonu místního zástupce Cestovní kanceláře a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu;
- 8.2.10 Cestovní kancelář je povinna nejpozději 7 dnů před zahájením Zájezdu doručit Zákazníkovi elektronickou formou komunikace (e-mail) nebo poštou další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro Zákazníka důležité a které jsou jí známy, pokud již nejsou obsaženy ve Smlouvě, v potvrzení o Zájezdu nebo v individuální nabídce, která byla Zákazníkem akceptována, zejména upřesnění údajů nebo specifikace služeb uvedených v bodě 4.2.6 těchto Podmínek,
- 8.2.11 Vyžadují-li to okolnosti, předá Cestovní kancelář ve lhůtě podle bodu 8.2.10 Zákazníkovi letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění Zájezdu třeba při splnění bodu 6.2 („Cenové a platební podmínky“).
- 8.2.12 Je-li Smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením Zájezdu, musí Cestovní kancelář informační povinnost dle bodu 8.2.10 splnit již při uzavření Smlouvy při splnění 6.2 („Cenové a platební podmínky“).
- 8.2.13 Uvedl-li Zákazník do cestovní smlouvy osobu blízkou, je Cestovní kancelář povinna, ocitne-li se po zahájení Zájezdu Zákazník v nesnázích, sdělit této osobě blízké veškeré informace o těchto nesnázích, Zájezdu, řešení nesnází apod.

- 8.2.14 Podmiňuje-li se uskutečnění Zájezdu dosažením určitého počtu zákazníků, uvede to Cestovní kancelář v potvrzení o Zájezdu výslovně a uvede i lhůtu, v níž musí zákazníkovi nejpozději oznámit zrušení Zájezdu proto, že určeného počtu zákazníků nebylo dosaženo.

9. Porušení povinnosti a odpovědnost za vady

- 9.1 Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do Zájezdu poskytována v souladu se Smlouvou.
- 9.2 Cestovní kancelář odpovídá Zákazníkovi za splnění povinností ze Smlouvy bez zřetele na to, zda v rámci Zájezdu jednotlivé služby cestovního ruchu poskytují jiné osoby.
- 9.3 Nemá-li Zájezd vlastnosti, o nichž Cestovní kancelář Zákazníka ujistila nebo které Zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, Cestovní kancelář zajistí nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady. Zákazník musí uplatnit své právo u Cestovní kanceláře bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení Zájezdu, nebo v případě, že se Zájezd neuskuteční, ode dne, kdy měl být Zájezd ukončen podle Smlouvy.
- 9.4 Nejedná-li Cestovní kancelář nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu Zákazník určí, může si Zákazník zjednat nápravu sám a Cestovní kancelář mu hradí účelně vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud Cestovní kancelář odmítne nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náprava k zvláštnímu zájmu Zákazníka.
- 9.5 Zákazník má právo uplatnit reklamaci písemně, popř. e-mailem nebo ústně, do protokolu, který sepíše zaměstnanec či jiná oprávněná osoba Cestovní kanceláře, přičemž zákazník je povinen specifikovat konkrétní Zájezd či službu, jichž se reklamáce týká, a srozumitelně uvést, v čem spatřuje vadu či vady poskytnutých služeb. Zákazník má právo uplatnit reklamaci v provozovně Cestovní kanceláře, a pokud byla smlouva uzavřena prostřednictvím zplnomocněného zástupce Cestovní kanceláře také u tohoto zástupce, případně také v místě poskytované služby u delegáta Cestovní kanceláře či u jiné Cestovní kanceláři pověřené osoby. V případě ústního podání reklamáce je Cestovní kancelář (popř. zástupce nebo delegát) povinna se zákazníkem sepsat reklamační protokol o tom, kdy zákazník právo uplatnil, co je obsahem reklamáce a jaký způsob vyřízení reklamáce zákazník požaduje. Zákazník svým podpisem na reklamačním protokolu potvrzuje svůj souhlas s jeho obsahem a s převzetím jednoho vyhotovení. V případě písemné reklamáce Cestovní kancelář (popř. obchodní zástupce nebo delegát) předá zákazníkovi písemné

potvrzení o přijetí reklamace.

- 9.6 Cestovní kancelář 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 Cestovní kancelář 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 bez zaplacení odstupného.
- 9.7 Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady Zájezdu, nabídne Cestovní kancelář bez dodatečných nákladů pro Zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve smlouvě, 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, poskytne Cestovní kancelář zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je Cestovní kancelář 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. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat Zákazníka v souladu se smlouvou, nese Cestovní kancelář náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho Zákazníka. Cestovní kancelář se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Evropské unie odvolat příslušný dopravce.
- 9.8 Zjistí-li Zákazník v průběhu Zájezdu či čerpání jednotlivých služeb drobné vady, které je možné na místě odstranit, je povinen tyto vady reklamovat okamžitým oznámením delegátovi (průvodci) Cestovní kanceláře anebo přímo Cestovní kanceláři tak, aby tyto vady bylo možné odstranit v co nejkratší lhůtě ještě v průběhu Zájezdu či čerpání služeb.
- 9.9 Cestovní kancelář je oprávněna při vyřizování reklamace v místě konání Zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou kompenzací.
- 9.10 Cestovní kancelář upozorňuje Zákazníky na skutečnost, že snímky ubytovacích kapacit, jejich vybavení (vč. případných snímků jednotlivých pokojů), snímky pláží apod., zobrazené v jejich propagačních materiálech, jsou pouze ilustrační a Cestovní kancelář

nenese žádnou odpovědnost za to, že vyobrazené snímky neodpovídají reálnému stavu v době uskutečnění Zájezdu. Vzhledem k tomu, že každé ubytovací zařízení má několik typů pokojů, které se mohou lišit velikostí, vybavením apod., není možné zobrazit v propagačním materiálu všechny typy pokojů. Toto platí i pro případy, kdy ubytovací zařízení má více objektů a v propagačním materiálu je zobrazen pouze jeden z nich.

9.11 Zákazník bere na vědomí, že po dobu pobytu v odletových (odjezdových) a příletových (příjezdových) halách, jakož i v letadle, na lodi nebo v autobuse, přebírá odpovědnost přepravní společnost a Zákazník je povinen řídit se jejími pokyny. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu Cestovní kanceláře (vis maior) nebo k okolnostem na straně Zákazníka, na základě, kterých Zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a Cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká Zákazníkovi, pokud není výslovně dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Přerušil-li Cestovní kancelář Zájezd z důvodu vyšší moci (vis maior), zavazuje se vyvinout veškeré úsilí k zajištění dopravy Zákazníků zpět.

9.12 V případě, že dojde mezi Cestovní kanceláří a Zákazníkem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o Zájezdu, popř. jiné smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: adr@coi.cz, Web: adr.coi.cz, a to nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy Zákazník poprvé uplatnil své právo, které je předmětem sporu u Cestovní kanceláře. Zákazník může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

10. Změna smlouvy a cen

- 10.1 Změní-li se vnější okolnosti do té míry, že je Cestovní kancelář nucena změnit podmínky Zájezdu, navrhne Zákazníkovi změnu smlouvy. Pokud navrhovaná změna Smlouvy vede i ke změně ceny Zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena.
- 10.2 Navrhne-li Cestovní kancelář změnu Smlouvy podle bodu 10.1 těchto Podmínek, má Zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou souhlasit, nebo zda od Smlouvy odstoupí. Cestovní kancelář může určit pro odstoupení přiměřenou lhůtu, která nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením Zájezdu. Neodstoupí-li Zákazník od smlouvy v určené lhůtě, platí, že s její změnou souhlasí.
- 10.3 Souhlasí-li Zákazník se změnou a vede-li změna ke zvýšení ceny Zájezdu, zavazuje se Zákazník uhradit rozdíl v ceně Zájezdu do 5 dnů od konce lhůty podle bodu 10.2.
- 10.4 Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na Zájezdu, nevylučuje-li to charakter cílové destinace, charakter poskytovaných služeb nebo ubytovacího zařízení podle bodu 7.1.7, poslední věta nebo nevyplývá-li z individuální nabídky opak, může jí Zákazník smlouvu postoupit. Změna v osobě Zákazníka je vůči Cestovní kanceláři účinná, doručí-li jí postupitel (původní Zákazník) o tom včas oznámení spolu s prohlášením postupníka (nového Zákazníka), že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na Zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň sedm dnů před zahájením Zájezdu; kratší lhůtu lze ujednat, je-li smlouva uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením Zájezdu. Původní a nový Zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny Zájezdu a úhradu nákladů, pokud takové náklady Cestovní kanceláři v souvislosti se změnou Zákazníka vzniknou.
- 10.5 Cestovní kancelář Zákazníka upozorňuje na skutečnost, že se změnou v osobě Zákazníka vznikají vysoké náklady a dále na skutečnost, že letecké společnosti a hotely změnu v rezervaci nemusí provést, a proto Cestovní kancelář nebude moci Zákazníkovi z těchto objektivních důvodů poskytnout takový Zájezd a bude nucena ke změně Smlouvy o Zájezdu.
- 10.6 Pokud Zákazník požaduje změnu destinace, hotelu nebo termínu Zájezdu, původní Smlouva může být ukončena na základě odstoupení Zákazníka od smlouvy nebo na základě dohody mezi Zákazníkem a Cestovní kanceláří nebo se smluvní strany dohodnou

na změně Smlouvy ve formě změny v knihování. V případě změny smlouvy provedené na základě změn v knihování, je Zákazník povinen uhradit na základě nové Smlouvy poplatky za změny rezervací ve výši uvedené ve Smlouvě.

10.7 V případě stornování jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji, musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj. Obdobně se postupuje při obsazení bungalovu/vily s nižším počtem osob.

11. Odstoupení od smlouvy

11.1 Zákazník může před zahájením Zájezdu od smlouvy odstoupit vždy, avšak Cestovní kancelář jen tehdy, byl-li Zájezd zrušen, anebo porušil-li Zákazník svou povinnost.

11.2 Odstoupil-li Zákazník od smlouvy podle bodu 10.1 Podmínek, nebo zrušila-li Cestovní kancelář Zájezd z jiného důvodu než pro porušení povinnosti Zákazníkem, nabídne Cestovní kancelář Zákazníkovi náhradní Zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je v jejích možnostech takový Zájezd nabídnout.

11.3 Dohodnou-li se Zákazník s Cestovní kanceláří o náhradním Zájezdu, nemá Cestovní kancelář právo zvýšit cenu, i když je náhradní Zájezd vyšší jakosti. Je-li náhradní Zájezd nižší jakosti, vyplatí Cestovní kancelář Zákazníkovi rozdíl v ceně bez zbytečného odkladu.

11.4 Zruší-li Cestovní kancelář Zájezd ve lhůtě kratší než dvacet dnů před jeho zahájením, uhradí Zákazníkovi penále ve výši 10 % z ceny Zájezdu. Právo Zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno. To neplatí, pokud Cestovní kancelář prokáže, že nebylo dosaženo podmínky spočívající v minimálním počtu Zákazníků podle bodu 8.2.14 Podmínek.

12. Odstupné

12.1 Odstoupí-li od smlouvy Zákazník z jiného důvodu, než je porušení povinnosti Cestovní kanceláře, zaplatí Cestovní kanceláři

12.1.1 při odstoupení v období 30 a více dnů před zahájením zájezdu odstupné svojí výší odpovídající skutečně vynaloženým nákladům, nejméně však částku ve výši 30 % souhrnné ceny služeb,

12.1.2 při odstoupení v období mezi 29. dnem a 8. dnem před zahájením zájezdu odstupné svojí výší odpovídající skutečně vynaloženým nákladům, nejméně však částku ve výši 50 % souhrnné ceny služeb,

- 12.1.3 při odstoupení v období 7 dnů a méně před zahájením zájezdu odstupné svojí výší odpovídající skutečně vynaloženým nákladům, nejméně však částku ve výši 100 % souhrnné ceny služeb,
- tedy odstupné vždy uvedené ve Smlouvě nebo potvrzení o Zájezdu. Stejně odstupné Zákazník zaplatí, odstoupí-li od smlouvy Cestovní kancelář pro porušení povinnosti Zákazníka.
- 12.2 Stanovení výše odstupného (storna) a jeho splatnost sjednané ve Smlouvě mají přednost před podmínkami upravenými v těchto Podmínkách.
- 12.3 Odstoupí-li Zákazník od smlouvy proto, že Cestovní kancelář porušila svou povinnost, nemá Zákazník povinnost platit odstupné. To platí i tehdy, nebyl-li Zákazníkovi poskytnut náhradní Zájezd.

13. Povinné pojištění pro případ úpadku cestovní

- 13.1 Cestovní kancelář má po celou dobu své činnosti ve smyslu příslušných ustanovení zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu uzavřenou pojistnou smlouvu, na jejímž základě vzniká Zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy Cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:
- 13.1.1 neposkytne Zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí Zájezdu; nebo
- 13.1.2 nevrátí Zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu Zájezdu v případě, že se Zájezd neuskuteční; nebo
- 13.1.3 nevrátí Zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou Zájezdu a cenou částečně poskytnutého Zájezdu v případě, že se Zájezd uskutečnil pouze z části.
- 13.2 V případě, že Zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do České republiky včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu.
- 13.3 Zajistí-li si Zákazník dopravu vč. nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama.

13.4 Nároky Zákazníka, které vznikly vůči Cestovní kanceláři v důsledku neplnění Smlouvy v případech uvedených v bodě 13.1 těchto Podmínek, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění poskytovaného pojišťovnou.

13.5 Cestovní kancelář prohlašuje, že uzavřela pojištění pro případ svého úpadku u pojistitele Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, se sídlem Praha 8, Pobřežní 665/23, PSČ 18600, IČ: 63998530.

14. Pojištění zákazníka

14.1 Pokud si Zákazník sjedná u Cestovní kanceláře i pojištění, jsou součástí této smlouvy o Zájezdu i pojistné podmínky pro cestovní pojištění.

14.2 Pojistníkem je osoba, která uzavírá smlouvu o Zájezdu, pojištěnými jsou osoby účastníci se Zájezdu. Doba trvání pojištění odpovídá délce Zájezdu. Podrobnosti o rozsahu pojištění, o pojistné události, pojistných nebezpečích, pojistném plnění, způsobech zániku pojištění, výlukách a postupech při škodné události jsou uvedeny v pojistných podmínkách sjednaného pojištění, se kterými se Zákazník seznámil a se kterými souhlasí.

14.3 Pojistný vztah vzniká mezi Zákazníkem a pojišťovnou. V jednání o odškodnění pojistné události je pojišťovna v přímém vztahu k Zákazníkovi a Cestovní kanceláři nepřísluší posoudit existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu. Cestovní kancelář je pouze zprostředkovatelem pojištění sjednaného mezi Zákazníkem a pojišťovnou.

14.4 Cestovní kancelář doporučuje Zákazníkovi, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze smlouvy (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednal odpovídající pojištění.

15. Odpovědnost cestovní kanceláře

- 15.1 Cestovní kancelář nenese jakoukoliv odpovědnost za cenu a kvalitu fakultativních výletů a jiných služeb (např. pronájem auta, vodní sporty, zábavné akce atd.), které si Zákazník zajistí v místě pobytu uzavřením smlouvy s jiným poskytovatelem služeb. Cestovní kancelář rovněž neodpovídá za kvalitu a úroveň jiných služeb u akcí, které si Zákazník zajistí sám prostřednictvím delegáta, v hotelu či jiného poskytovatele služeb.
- 15.2 Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, která byla Zákazníkovi způsobena třetí osobou, která není spojena s poskytnutím Zájezdu. Cestovní kancelář rovněž nemůže ovlivnit místní poměry v dané lokalitě, např. čistotu ovzduší, teplotu vzduchu, teplotu a kvalitu mořské vody, výskyt mořských rostlin a živočichů, výskyt hmyzu, hlodavců apod. Cestovní kancelář dále nenese jakoukoliv odpovědnost za uváděnou charakteristiku a vlastnosti pláže, kdy vlivem přírodních činností může dojít k podstatným změnám. V těchto případech Cestovní kancelář neposkytuje kompenzace. Cestovní kancelář rovněž nemůže ovlivnit případné pořádání jednorázových akcí organizovaných přímo managementem ubytovacího zařízení, např. svatby, křtiny, oslavy, případně obdobné akce. Zákazník bere na vědomí, že v hotelech, barech a jiných zařízeních, které se mohou nacházet v okolí jím vybraného ubytovacího zařízení, může docházet v důsledku různých zábavných programů i po 22. hodině k obtěžování hlukem. Této skutečnosti nemůže Cestovní kancelář zabránit a nenese za ni jakoukoliv odpovědnost. Cestovní kancelář rovněž nenese jakoukoli odpovědnost za servírování, nabídku, pestrost a podávání stravy ve smluvních zařízeních.
- 15.3 V kompetenci Cestovní kanceláře není přidělování konkrétních sedadel v rámci přepravy a přidělení konkrétního pokoje či patra v ubytovacích zařízeních, Cestovní kancelář nemá možnost přidělení konkrétních sedadel, či pokojů jakkoliv ovlivnit, může se pouze pokusit o zajištění požadavků Zákazníka. Nenese proto odpovědnost za splnění případných požadavků či přání Zákazníka uvedených ve smlouvě o Zájezdu, která mají zcela nezávazný charakter.
- 15.4 Zákazník bere na vědomí, že po dobu přepravy do místa pobytu nese odpovědnost za způsobené škody přepravce. Zákazník je povinen řídit se jeho pokyny.

16. Ochrana osobních údajů a cookies

- 16.1 Zákazník bere na vědomí, že je povinen své osobní údaje (při registraci, ve svém uživatelském účtu, při objednávce provedené z webového rozhraní) uvádět správně a pravdivě a že je povinen bez zbytečného odkladu informovat Cestovní kancelář o změně ve svých osobních údajích tak, aby Cestovní kancelář mohla řádně a včas plnit své smluvní povinnosti.
- 16.2 Zákazník potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné.
- 16.3 Ochrana osobních údajů se řídí nařízením Evropského parlamentu a rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „nařízení gdpr“), a vztahuje se pouze na fyzické osoby.
- 16.4 Cestovní kancelář je oprávněna shromažďovat veškeré osobní údaje a informace o Zákazníkovi, které získal v souvislosti s uzavřením smlouvy a v souvislosti s plněním služeb. Cestovní kancelář shromažďuje a zpracovává osobní údaje pro účely uzavření a plnění smlouvy včetně práv a nároků ze smlouvy vyplývajících, a pro účely plnění svých povinností dle platných právních předpisů. Pro tyto účely Cestovní kancelář zpracovává osobní údaje v rozsahu uvedeném v registračním formuláři a dále osobní údaje, které Zákazník dobrovolně uvedl. Tyto osobní údaje je Cestovní kancelář oprávněna zpracovávat i bez souhlasu Zákazníka. Bez poskytnutí osobních údajů v nezbytném rozsahu však není možné Smlouvu uzavřít a Cestovní kancelář je oprávněna její uzavření odmítnout.
- 16.5 Osobní údaje budou zpracovávány pouze po dobu nezbytně nutnou, tj. po dobu trvání Smlouvy o Zájezdu, po skončení trvání Smlouvy o Zájezdu pak po dobu vyžadovanou příslušnými právními předpisy nebo po dobu existence jiného zákonného důvodu ke zpracování.
- 16.6 Cestovní kancelář může v souvislosti se vstupem Zákazníka do jeho uživatelského účtu či na webovou stránku ukládat do koncového zařízení Zákazníka tzv. „cookies“ za účelem monitoringu a zlepšení služeb. Zákazník s ukládáním „cookies“ souhlasí. Zákazník může souhlas s ukládáním „cookies“ kdykoli odvolat, resp. může ukládání „cookies“ odmítnout prostřednictvím nastavení svého internetového prohlížeče.

17. Závěrečná ustanovení

17.1 Smluvní vztah mezi Cestovní kanceláří a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem 89/2012 Sb., občanský zákoník.

17.2 Tyto všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost a účinnosti dne 25. 10. 2018.