

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

## DLS Development a.s.

### I.

#### Úvodní ustanovení

1.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále také jako "**VOP**") upravují průběh jednání o uzavření smlouvy o zájezdu mezi cestovní kanceláří a zákazníkem, práva a povinnosti zákazníka a cestovní kanceláře, jakož i podmínky poskytování služeb cestovního ruchu. Tyto VOP jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu uzavřené mezi CK a zákazníkem. V případě, že smlouva o zájezdu stanoví práva a povinnosti CK a/nebo zákazníka odlišně od úpravy těchto VOP, použije se ustanovení smlouvy o zájezdu.

### II.

#### Definice základních pojmů

**2.1 Cestovní kanceláří** se pro účely těchto všeobecných obchodních podmínek rozumí DLS Development a.s., IČ 03257533, DIČ CZ699004225, se sídlem 5. května 106/9, 351 01 Františkovy Lázně, tel.: 359604504, e-mail: frantobus@fla.cz, číslo účtu: 115-8690630267/0100 vedený u Komerční banky a.s., zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Plzni, oddíl/vložka B 1835 (dále jen "CK").

**2.2 Internetovými stránkami** se pro účely těchto všeobecných obchodních podmínek rozumí internetové stránky CK dostupné na <https://www.frantobus.cz>, [www.jedudolazni.cz](http://www.jedudolazni.cz) Informace uvedené na jakýchkoliv jiných stránkách, a to včetně sociálních sítí, nejsou nabídkou CK ani nemohou CK ve vztahu k zákazníkům nikterak zavazovat.

**2.3 Katalogem** se pro účely těchto všeobecných obchodních podmínek rozumí katalog CK, v němž jsou nabízeny zájezdy a letáky s nabídkami pobytů a zájezdů.

**2.4 Obchodním zástupcem** se pro účely této smlouvy považuje fyzická nebo právnická osoba, kterou CK zmocnila k uzavírání smluv o zájezdu, přebírání finančních prostředků, popřípadě k jiným právním jednáním souvisejícím s uzavíráním smlouvy o zájezdu.

**2.5 Objednatelem** se pro účely těchto všeobecných obchodních podmínek rozumí zákazník, který uzavřel s CK smlouvu o zájezdu. Objednatel je povinen před podpisem smlouvy o zájezdu získat pokyn k uzavření této smlouvy od všech osob, v jejichž prospěch budou služby cestovního ruchu na základě uzavírané smlouvy poskytovány. V případě, že je zákazníkem osoba mladší 18 let, pak je objednatel povinen získat pokyn k uzavření smlouvy ve prospěch této osoby ze strany jeho zákonných zástupců.

**2.6 Pořadatelem** se pro účely těchto všeobecných obchodních podmínek rozumí CK.

**2.7 Službou cestovního ruchu** se pro účely těchto všeobecných obchodních podmínek rozumí:

- a) doprava zákazníka,
- b) ubytování, které není součástí dopravy a není určeno k účelům bydlení,
- c) nájem automobilu, motocyklu nebo jiného motorového vozidla, nebo
- d) jiná služba z oblasti cestovního ruchu, která není ze své podstaty součástí některé ze služeb cestovního ruchu uvedených v písmenu a), b) nebo c), zejména prodej vstupenek na kulturní nebo sportovní události, pořádání výletů, prohlídek s průvodcem, prodej skipasů nebo nájem sportovního vybavení.

**2.8 Přepravními podmínkami** se pro účely těchto všeobecných obchodních podmínek rozumí podmínky subjektu, který zajišťuje přepravu zákazníků, zavazadel a věcí. Přepravní podmínky jsou dostupné na internetových stránkách přepravních společností poskytujících přepravu dle uzavřené smlouvy o zájezdu. Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu prohlašuje, že se s těmito přepravními podmínkami seznámil a že s nimi souhlasí.

**2.9 Smlouvou o zájezdu** se pro účely těchto všeobecných obchodních podmínek rozumí smlouva uzavřená mezi CK a zákazníkem, popřípadě některým ze zákazníků (objednatelem), v níž jsou sjednány práva a povinnosti CK a zákazníka, jakož i rozsah služeb cestovního ruchu, které tvoří zájezd. Součástí smlouvy o zájezdu jsou tyto všeobecné obchodní podmínky, přepravní podmínky, jakož i další zvláštní podmínky, které jsou přiloženy ke smlouvě o zájezdu a tvoří její součást.

**2.10 Zájezdem** se pro účely těchto všeobecných obchodních podmínek rozumí soubor služeb cestovního ruchu, které jsou nabízeny v katalogu CK.

**2.11 Zákazníkem** se pro účely těchto všeobecných obchodních podmínek rozumí osoba:

- a) která má v úmyslu uzavřít nebo uzavře s cestovní kanceláří smlouvu o zájezdu, nebo
- b) v jejíž prospěch byla některá z těchto smluv uzavřena, anebo
- c) které byla smlouva postoupena.

V případě, že je podmínkou pro účast na zájezdu/získání slevy dosažení určitého věku zákazníka, pak tohoto věku musí zákazník dosáhnout před započítáním první ze služeb cestovního ruchu. V případě podmínky nedosažení určitého věku, pak zákazník nesmí tohoto věku dosáhnout během celého zájezdu.

**2.12 Zvláštními podmínkami** se pro účely těchto všeobecných obchodních podmínek rozumí práva a povinnosti CK a zákazníka ve vztahu ke konkrétnímu zájezdu. V případě rozdílů mezi zvláštními podmínkami a podmínkami uvedenými v těchto VOP či přepravních podmínkách se použijí zvláštní podmínky.

### III.

## Jednání o uzavření smlouvy o zájezdu

3.1 CK informuje zákazníka před uzavřením smlouvy o zájezdu o všech podstatných náležitostech smlouvy o zájezdu, k jejímuž uzavření jejich vzájemná jednání směřují. CK zpravidla informuje zákazníky prostřednictvím katalogu, letáky, popřípadě informací

uvedených na svých internetových stránkách. V případě, že informace uvedené v katalogu a na internetových stránkách nejsou shodné, použijí se údaje uvedené na internetových stránkách.

3.2 CK dále v rámci těchto kontraktačních jednání předá zákazníkovi informační formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o způsobu právní ochrany zákazníka. V případě jakýchkoliv nejasností zákazníka, je CK povinna mu tyto nesrovnalosti vysvětlit.

3.3 Rozsah a kvalita služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci konkrétního zájezdu je definována v popisu zájezdu uvedeného v katalogu.

3.4 V případě, že je v katalogu, popřípadě na internetových stránkách, u konkrétního zájezdu uvedeno, že se jedná o zájezd "na vyžádání", pak CK nenes odpovědnost za učinění nabídky zákazníkovi.

3.5 Zákazník bere na vědomí, že zájezd je kombinací více služeb cestovního ruchu, které CK poptává u více smluvních partnerů (hotely, přepravní společnosti aj.). V případě, že dojde k naplnění kapacity některé ze služeb cestovního ruchu, která je součástí zájezdu dle katalogu, je CK oprávněna tento zájezd dále nenabízet.

3.6 Zákazník dále bere na vědomí, že informace ohledně volné kapacity jednotlivých zájezdů uváděných na internetových stránkách, jsou pouze orientační. Aktuální dostupnost příslušného zájezdu může zákazníkovi sdělit pouze zaměstnanec CK.

3.7 V případě rezervace zájezdu prováděné prostřednictvím internetových stránek CK bude ze strany CK ověřena dostupnost takového zájezdu, a to nejpozději do 2 pracovních dní od okamžiku odeslání rezervace. V případě, že kapacita poptávaného zájezdu bude volná, vytvoří CK zákazníkovi rezervaci. Zákazník nemá právní nárok na uzavření smlouvy dle jím učiněné rezervace v případě, že bude naplněna kapacita některé ze služeb cestovního ruchu jím poptávaného zájezdu. Rozhodný je okamžik ověření dostupnosti ze strany CK, nikoliv okamžik učinění rezervace.

## **IV.**

### **Obsah smlouvy o zájezdu**

4.1 Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká uzavřením smlouvy o zájezdu.

4.2 Není-li smlouva o zájezdu uzavřena v písemné formě, pak smluvní vztah vzniká okamžikem odeslání potvrzení o zájezdu ze strany CK na e-mail, popřípadě korespondenční adresu objednatele. CK nenes odpovědnost za funkčnost a nastavení e-mailové schránky objednatele.

4.3 Odesláním objednávky, popřípadě podpisem smlouvy o zájezdu objednatel potvrzuje, že seznámil všechny zákazníky s katalogem, těmito VOP, přepravními podmínkami, jakož i veškerými dalšími podmínkami vztahujícími se k příslušnému zájezdu. Objednatel rovněž odesláním objednávky, popřípadě podpisem smlouvy o zájezdu potvrzuje, že všichni zákazníci se všemi těmito podmínkami bezvýhradně souhlasí.

4.4 Není-li ve smlouvě o zájezdu sjednáno jinak, je rozsah zájezdu určen dle katalogu. Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu prohlašuje, že si před uzavřením smlouvy o zájezdu

VOP, přepravní podmínky, jakož i zvláštní podmínky prostudoval, všemu porozuměl a případné nesrovnalosti mu byly ze strany CK vysvětleny.

4.5 Součástí smlouvy o zájezdu jsou i tyto VOP, přepravní podmínky přepravní společnosti, jakož případně i zvláštní podmínky dle charakteru konkrétního zájezdu.

4.6 Není-li nějaká otázka smluvního vztahu mezi zákazníkem a CK určena ve smlouvě o zájezdu, VOP, přepravních podmínkách či zvláštních podmínkách, pak se na tuto otázku použijí příslušná ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a dále zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a o změně zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

## V.

### Cena zájezdu

5.1 Cena zájezdu je cenou smluvní, která vychází z údajů v katalogu. Cena zájezdu obsahuje služby uvedené v katalogu. Cena je uvedena včetně daně z přidané hodnoty.

5.2 Slevy či jiné akce, které budou vyhlášeny po uzavření smlouvy o zájezdu, nemají na sjednanou cenu zájezdu žádný vliv.

5.3 CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu, zvýší-li se:

- a) cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie,
- b) daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných podle smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, nebo
- c) směnný kurz české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu

5.4 Zvýšení ceny se vypočte takto: poměrově zvýšené náklady oproti předpokládaným nákladům

5.5 Oznámení o zvýšení ceny zájezdu musí být učiněno písemně a odesláno objednateli zájezdu na jím uvedenou adresu pobytu. Toto oznámení je zapotřebí objednateli odeslat nejpozději 21. den před zahájením zájezdu (poskytnutím první ze služeb cestovního ruchu).

5.6 Cena zájezdu bude zvýšena o částku odpovídající navýšení směnného kurzu české koruny, ceny pohonných hmot, popřípadě jiného obdobného plnění dle tohoto odstavce. Ve svém oznámení o navýšení ceny zájezdu pak CK uvede výpočet ceny zájezdu před navýšením ceny, skutečnosti odůvodňující navýšení ceny, výpočet nové ceny a její konečnou výši.

5.7 Navrhne-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může objednatel návrh přijmout nebo může odstoupit od smlouvy ve lhůtě 7 dní od doručení oznámení o navýšení ceny, aniž by musel hradit odstoupné za předčasné ukončení závazku. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu v určené lhůtě, platí, že se změnou ceny zájezdu souhlasí. Objednatel je povinen doplatit rozdíl v ceně zájezdu do 8 dní od okamžiku doručení oznámení o

navýšení ceny zájezdu. V případě, že objednatel či jakýkoliv jiný zákazník neodstoupí od smlouvy z důvodu navýšení ceny ze strany CK, ale zároveň nedoplatí rozdíl v ceně do 10 dní od okamžiku doručení oznámení o navýšení ceny, může CK od smlouvy odstoupit. Zákazník je povinen zaplatit CK odstupné, a to ve výši dle těchto VOP.

5.8 Dojde-li ke snížení některého z faktorů, který má vliv na zvýšení ceny zájezdu dle těchto VOP, pak CK provede automaticky snížení ceny zájezdu. Při snížení ceny zájezdu, jakož i při vyplácení rozdílu postupuje CK obdobně jako při zvyšování ceny zájezdu.

## **VI.**

### **Platební podmínky**

6.1 Objednatel je povinen zaplatit celou výši zájezdu před jeho zahájením.

6.2 V případě bezhotovostní platby se považuje částka za zaplacenou okamžikem jejího připsání na bankovní účet CK uvedený v cestovní smlouvě, popřípadě těchto VOP.

6.3 V případě, že objednatel nedodrží platební podmínky uvedené v těchto VOP, je CK oprávněna od smlouvy o zájezdu odstoupit. Objednatel je v takovém případě povinen zaplatit CK odstupné, a to ve výši a za podmínek definovaných těmito VOP.

6.4 Vyplacením odstupného není dotčeno právo CK na náhradu škody, a to v plné výši.

6.5 Není-li ve smlouvě o zájezdu sjednáno jinak, pak je objednatel povinen uhradit 50 % z celkové ceny zájezdu do 7 dnů od obdržení smlouvy o zájezdu. Zbýlá část ceny zájezdu je splatná 21 dnů před začátkem zájezdu.

6.6 Je-li smlouva o zájezdu uzavřena méně než 21 dnů před zahájením zájezdu, je celá výše ceny zájezdu splatná při uzavření smlouvy o zájezdu.

6.7 V případě, že je objednatel v prodlení se zaplacením byť jen části ceny zájezdu, je CK oprávněna od uzavřené smlouvy o zájezdu odstoupit.

6.8 Poplatky za postoupení smlouvy jsou splatné v hotovosti ihned.

## **VII.**

### **Práva a povinnosti zákazníka**

7.1 Zákazník má právo:

- a) získat veškeré informace týkající se zájezdu, a to ještě před uzavřením smlouvy o zájezdu,
- b) obdržet služby cestovního ruchu, které jsou součástí zájezdu. V případě, že nedojde k vyčerpání všech služeb cestovního ruchu z důvodu na straně zákazníka, nemá zákazník nárok na jakékoliv plnění ze strany CK,
- c) obdržet spolu se smlouvou o zájezdu, popřípadě s potvrzením o zájezdu doklad o povinném pojištění CK pro případ jejího úpadku,
- d) na ochranu osobních údajů v souladu s příslušnými právními předpisy,

e) odstoupit od uzavřené smlouvy o zájezdu, a to ve lhůtě a za podmínek stanovených ve smlouvě o zájezdu a těchto VOP,

f) obdržet informace o všech podstatných skutečnostech týkajících se zájezdu (před odjezdem), a to způsobem a za podmínek stanovených ve smlouvě o zájezdu a těchto VOP,

g) být seznámen s případnými změnami zájezdu,

h) reklamovat zájezd nebo jednotlivé služby cestovního ruchu, a to za podmínek a způsobem uvedeným v těchto VOP.

## 7.2 Zákazník je povinen:

a) zaplatit celou cenu zájezdu, a to ve lhůtě a za podmínek stanovených smlouvou o zájezdu a těmito VOP,

b) dodržovat podmínky CK, přepravní společnosti, jakož i právní předpisy všech států, na jejichž území se bude v rámci zájezdu nacházet,

c) dbát doporučení CK, jakož i Ministerstva zahraničních věcí ČR,

d) dodržovat termíny odjezdu stanovené CK popřípadě přepravní společností,

e) poskytovat CK maximální možnou součinnost,

f) sdělovat o sobě, jakož i o ostatních zákaznících úplné a pravdivé informace. Zákazník bere tímto na vědomí, že zatajení, neuvedení, popřípadě sdělení nesprávného údaje o osobě může vést k neposkytnutí služby cestovního ruchu, popřípadě i k protiprávnímu jednání posuzovaného dle právního řádu státu, na jehož území bude toto jednání zjištěno. Sankce za toto porušení bude posuzována výhradně v souladu s právním řádem příslušného státu,

g) mít u sebe všechny doklady nezbytné pro vstup a pobyt ve státech, na jejichž území se bude v rámci zájezdu zdržovat, u těchto dokladů je pak zákazník povinen dodržet minimální dobu platnosti pro dobu po návratu do ČR dle legislativy příslušného státu,

h) zajistit dohled nad osobou mladší 18 let (není-li v některém státě vyšší věková hranice). Zákazník bere na vědomí, že CK neodpovídá za zákazníky mladší 18 let,

i) převzít od CK veškeré dokumenty, popřípadě jiné věci nezbytné pro řádné poskytování služeb cestovního ruchu,

j) být v době 7 dní před odjezdem kontaktní na telefonu, který uvede ve smlouvě o zájezdu,

k) dodržovat právní řád všech zemí, na jejichž území se bude po dobu zájezdu nacházet,

l) respektovat odlišnou sociální a náboženskou skladbu obyvatelstva, dodržovat místní zvyky a obyčeje,

m) uhradit veškeré služby, které nejsou součástí zájezdu a které si sjednal sám zákazník v místě zájezdu, popřípadě o jejichž sjednání požádal CK,

n) dodržovat pokyny a doporučení zástupce CK v cizí zemi,

o) dodržovat pravidla ubytovacího zařízení, a to včetně pravidel týkajících se zákazu konzumace alkoholu, omamných a psychotropních látek, dodržování nočního klidu atd.,

p) uhradit škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku, ubytování, popřípadě kdekoli jinde v průběhu zájezdu,

q) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit život, zdraví či majetek CK, ostatních zákazníků či třetích osob,

r) případné vady reklamovat bez zbytečného odkladu, tyto vady řádně zdokumentovat,

s) v případě, že je zákazníkem či objednatelem právnická osoba, pak je povinna seznámit se všemi právy a povinnostmi vyplývajícími ze smlouvy o zájezdu, VOP, přepravních podmínek, zvláštních podmínek, jakož i ostatních dokumentů všechny cestující a zajistit jejich dodržování.

## VIII.

### **Změny a zrušení smluvně sjednaných služeb cestovního ruchu**

8.1 CK si v souladu s ust. § 2531 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, sjednává právo k provedení nepodstatných změn smlouvy o zájezdu. CK je povinna tyto změny oznámit zákazníkovi jasným a srozumitelným způsobem, a to v textové podobě. V případě těchto změn nemá zákazník nárok na odstoupení od smlouvy, resp. je oprávněn od smlouvy odstoupit za standardních storno podmínek, tedy včetně povinnosti zaplatit storno poplatek.

8.2 V případě, že je CK nucena učinit podstatnou změnu smlouvy o zájezdu, pak o této skutečnosti informuje bez zbytečného odkladu zákazníka a požádá jej o jeho písemný souhlas s těmito změnami. Zákazník je povinen vyjádřit se k návrhu CK ve lhůtě 5 dní od okamžiku doručení příslušného oznámení, nejpozději však před zahájením zájezdu. V případě, že zákazník s navrhovanými změnami nesouhlasí, je oprávněn od sjednané smlouvy o zájezdu odstoupit. Zákazníkovi v takovém případě nevzniká povinnost hradit odstupné. V případě, že zákazník ve výše uvedené lhůtě od smlouvy neodstoupí, popřípadě se nijak nevyjádří, bere se, že s navrhovanými změnami souhlasí.

8.3 Za podstatnou změnu se považuje změna:

a) místa určení cesty nebo pobytu, trasy a délky pobytu včetně termínů a, je-li součástí ubytování, i počtu nocí,

b) ujednaného dopravního prostředku, jeho vlastnosti a kategorie, místa, data a času odjezdu a příjezdu, trvání a místa zastávek a dopravního spojení; není-li přesný čas ještě stanoven, sdělí pořadatel a tam, kde je to významné, zprostředkovatel prodeje zájezdu zákazníkovi přibližný čas odjezdu a příjezdu,

c) umístění, hlavních znaků a případné turistické kategorie, do níž je podle pravidel státu místa určení cesty nebo pobytu ubytování zařazeno,

d) ujednaného stravování,

e) návštěv, výletů nebo jiné služby zahrnuté v celkové ceně zájezdu,



f) údaje, zda některá ze služeb cestovního ruchu bude zákazníkovi poskytována v rámci skupiny a, je-li tomu tak a je-li to možné, o přibližné velikosti skupiny, pokud to není zřejmé ze souvislostí,

g) jazyku, v němž se služby cestovního ruchu poskytují, závisí-li využití těchto služeb zákazníkem na ústní komunikaci,

h) údaje, zda jsou cesta nebo pobyt obecně vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu, popřípadě údaje o vhodnosti cesty nebo pobytu s ohledem na potřeby zákazníka,

i) celkové ceny zájezdu včetně daní, poplatků nebo jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů,

j) způsobu platby včetně částky nebo procenta z ceny, jež mají být zaplacený jako záloha, a časový rozvrh pro zaplacení zbývajících částí ceny, nebo peněžité jistoty, které musí zákazník uhradit nebo poskytnout,

k) nejnižšího počtu osob nutného k uskutečnění zájezdu a lhůty, během níž může pořadatel odstoupit od smlouvy podle § 2536 odst. 1 písm. a) zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku,

l) údaje, že zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoli před zahájením zájezdu proti zaplacení přiměřeného odstupného za předčasné ukončení závazku ze smlouvy, případně odstupného stanoveného pořadatelem v souladu se zákonem upravujícím některé podmínky podnikání a výkon některých činností v oblasti cestovního ruchu.

8.4 CK oznámí zákazníkovi společně s předložením návrhu na změnu závazku jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu níže uvedené informace (tyto musejí být opětovně zaznamenané v textové podobě):

- a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu,
- b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od smlouvy,
- c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy,
- d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

8.5 CK může odstoupit od smlouvy o zájezdu, pokud:

a) počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnižší počet určený ve smlouvě. CK je v tomto případě povinna oznámit zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě:

- dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní,
- sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní,
- čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny, nebo

b) jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámí zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.



8.6 Informace dle tohoto odstavce budou zákazníkovi doručeny na e-mail nebo adresu uvedenou ve smlouvě o zájezdu, a to bez zbytečného odkladu poté, co CK zjistí potřebu provedení příslušné změny.

## IX.

### Postoupení smlouvy o zájezdu

9.1 Zákazník může před zahájením zájezdu oznámit písemně CK, že se namísto něj zúčastní zájezdu jiná osoba pouze v případě, že nový zákazník splňuje podmínky pro účast na zájezdu.

9.2 Součástí toho oznámení musí být vyjma identifikace nového zákazníka (v rozsahu minimálně jako je identifikován původní zákazník ve smlouvě o zájezdu) prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou o zájezdu, VOP, přepravními podmínkami, jakož i dalšími podmínkami zájezdu.

9.3 Oznámení musí být CK doručeno alespoň 7 dní před zahájením zájezdu.

9.4 CK poté bez zbytečného odkladu sdělí novému i původnímu zákazníkovi náklady spojené s postoupením smlouvy o zájezdu. Tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí být vyšší než náklady skutečně vynaložené na postoupení smlouvy. Náklady na postoupení smlouvy o zájezdu jsou povinni uhradit nový a původní zákazník společně a nerozdílně.

9.5 Zákazník je povinen oznámit CK postoupení zájezdu včas, a to zejména s ohledem na dobu potřebnou pro zajištění souvisejících služeb (např. víza). Za včasnost oznámení o postoupení zájezdu odpovídá zákazník.

9.6 CK je povinna oznámit zákazníkovi, na základě jeho žádosti, dobu potřebnou pro učinění nezbytných úkonů spojených s postoupením smlouvy, aby se mohl nový zákazník zájezdu zúčastnit.

9.7 V případě, že nový zákazník nebude splňovat podmínky pro přiznání slevy či jiné výhody, na níž měl nárok původní zákazník (např. sleva za včasný nákup, dítě zdarma, opakovaná účast, stálý zákazník apod), pak jsou původní a nový zákazník povinni společně a nerozdílně zaplatit CK rozdíl v ceně zájezdu, a to společně s náklady na postoupení zájezdu.

## X.

### Odstoupení od smlouvy o zájezdu

#### 10.1 Odstoupení ze strany CK

CK může odstoupit od smlouvy o zájezdu odstoupit, pokud:

a) počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnižší počet **určený ve smlouvě**. CK je povinna oznámit zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě:

- dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní,
- sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní,
- čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny, nebo

b) jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti. Zrušení zájezdu je v tomto případě CK povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

CK v těchto případech vrátí zákazníkovi do 14 dní od okamžiku odstoupení veškeré uhrazené platby za zájezd, nevzniká jí však vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

## **10.2 Odstoupení ze strany zákazníka**

Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy o zájezdu v jakémkoliv okamžiku před zahájením zájezdu.

CK je povinna zákazníkovi nejpozději do 14 dní od okamžiku doručení oznámení o odstoupení vrátit veškeré jím uhrazené platby ponížené o odstupné, které činí:

- v případě doručení odstoupení od smlouvy o zájezdu 32 a více dnů před odjezdem: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 15 % z ceny zájezdu,
- v případě doručení odstoupení od smlouvy o zájezdu 31-22 dnů před odjezdem: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30 % z ceny zájezdu,
- v případě doručení odstoupení od smlouvy o zájezdu 21-14 dnů před odjezdem: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50 % z ceny zájezdu,
- v případě doručení odstoupení od smlouvy o zájezdu 13-7 dnů před odjezdem: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 70 % z ceny zájezdu,
- v případě doručení odstoupení od smlouvy o zájezdu 6-2 dny před odjezdem: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80 % z ceny zájezdu,
- v případě doručení odstoupení od smlouvy o zájezdu v den odjezdu:

100 % ceny zájezdu.

CK je rovněž oprávněna jednostranně započíst oproti nároku zákazníka na vrácení zaplacených prostředků ponížených o odstupné, jakékoliv pohledávky, které eviduje vůči zákazníkovi.

V případě, že se zákazník nedostaví k odjezdu, popřípadě je vyloučen ze zájezdu, má se za to, že nemá zájem, aby mu byly poskytnuty (další) služby cestovního ruchu a nevzniká mu právo na vrácení jakékoliv částky. V této souvislosti doporučuje CK zákazníkům kalkulovat s dostatečnou časovou rezervou pro dopravu na místo odjezdu. CK není odpovědná za opoždění zákazníka při příjezdu na místo odjezdu, a to ani v případě, pokud k tomuto opoždění došlo z důvodu zásahu vyšší moci.

Pokud zákazník v průběhu zájezdu zruší či se z jakéhokoliv důvodu na jeho straně nezúčastní některé ze služeb cestovního ruchu poskytovaných na základě smlouvy o zájezdu, nemá nárok na vrácení žádného finančního plnění.

Odstoupení od smlouvy o zájezdu je účinné okamžikem jeho doručení druhé smluvní straně.

## **XI.**

### **Reklamacce zájezdu**

11.1 Zákazník je oprávněn reklamovat jakékoliv vady zájezdu, tj. služby cestovního ruchu, které nebyly poskytnuty vůbec, popřípadě v jiné kvalitě či množství, než jak bylo sjednáno ve smlouvě o zájezdu.

11.2 Zákazník je povinen reklamovat vady bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Zákazník je povinen o zjištěných vadách informovat zástupce CK, tj. zejména průvodce nebo delegáta a určit, zda si přeje vadu odstranit či zda žádá přiměřenou slevu u ceny zájezdu. Tato volba je pro CK závaznou. V případě žádosti o odstranění vady určí zákazník též přiměřenou lhůtu pro odstranění vady, ledaže je vada takového charakteru, že je nutné ji odstranit neprodleně.

11.3 Písemné reklamace je zákazník povinen doručit na adresu sídla cestovní kanceláře.

11.4 V případě, že se vyskytnou vady po zahájení zájezdu, je CK povinna vyvinout maximální možné úsilí k zajištění ekvivalentní služby cestovního ruchu ve stejné nebo vyšší kvalitě. V případě, že toto není z objektivních příčin možné, poskytne CK zákazníkovi službu cestovního ruchu v nižší než sjednané kvalitě a zároveň mu poskytne přiměřenou slevu z ceny zájezdu.

11.5 V případě, že CK vadu neodstraní ani nenabídne zákazníkovi alternativní službu cestovního ruchu stejné nebo vyšší kvality, je zákazník oprávněn odstranit vadu zájezdu sám, a to na náklady CK.

## **XII.**

### **Odpovědnost za škody**

12.1 CK odpovídá pouze za škody vzniklé zákazníkovi v souvislosti se službami cestovního ruchu poskytovanými na základě smlouvy o zájezdu.

12.2 Spoluzavinění zákazníka může mít za následek krácení nároku na náhradu škody, popřípadě vyloučení tohoto nároku v plné výši.

12.3 CK však neodpovídá za škody vzniklé z důvodu zásahu vyšší moci.

12.4 CK neodpovídá za jakoukoliv újmu vzniklou zákazníkovi v souvislosti s jinými službami než těmi, které byly sjednány v rámci smlouvy o zájezdu. V případě, že jiné služby ovlivní možnost poskytnutí služby cestovního ruchu dle smlouvy o zájezdu, popřípadě zcela znemožní poskytnutí takové služby, není za toto CK odpovědná.

12.5 Práva a povinnosti cestujících, jakož i povinnosti při přepravě zavazadel jsou upraveny v přepravním řádu příslušné přepravní společnosti. Těmi podmínkami je zákazník povinen se řídit. Případné poškození zavazadel, popřípadě jiné vady přepravy doporučuje CK reklamovat přímo u dopravce.

## **XIII.**

### **Pojištění pro případ úpadku CK**

13.1 CK je ve smyslu stanovení § 6 odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb., pojištěna pro případ úpadku, na základě kterého vzniká zákazníkovi CK právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

a) neposkytne zákazníkovi repatriaci,

b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu včetně ceny zaplacené za poukaz na zájezd v případě neuskutečnění zájezdu, nebo

c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

13.2 CK je povinna předat zákazníkovi spolu s potvrzením o zájezdu nebo se stejnopisem smlouvy o zájezdu doklad, který musí obsahovat informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

## **XIV.**

### **Pojištění zákazníka**

14.1 Součástí ceny zájezdu není pojištění léčebných výloh, pojištění storna zájezdu, pojištění odpovědnosti za škodu, připojištění zavazadel či jakékoliv jiné pojištění.

14.2 Zákazník bere tímto na vědomí, že na základě Evropského průkazu zdravotního pojištění nemusí dojít k úhradě všech nákladů spojených s poskytnutím zdravotních služeb v cizině. Zákazník je povinen zjistit u své zdravotní pojišťovny rozsah krytí.

14.3 V případě nesjednání vhodného pojištění či připojištění je zákazník srozuměn s tím, že veškeré náklady bude hradit výlučně z vlastních zdrojů.

14.4 CK nabízí zákazníkům sjednání pojištění léčebných výloh, storna zájezdu, odpovědnosti za škodu. Práva a povinnosti při sjednávání tohoto pojištění jakož i při čerpání pojistného plnění se řídí všeobecnými obchodními podmínkami příslušné pojišťovny.

## **XV.**

### **Ochrana osobních údajů**

15.1 Pravidla nakládání s osobními údaji zákazníků jsou upravena ve zvláštním předpisu.

## **XVI.**

### **Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

16.1 CK tímto informuje zákazníka, že v souladu s ustanovením § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Česká obchodní inspekce na adrese Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz).

## **XVII.**

## **Závěrečná ustanovení**

17.1 Tyto VOP jsou účinné od 1.8.2024 a tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu.

17.2 Objednatel podpisem smlouvy o zájezdu potvrzuje, že se s těmito VOP seznámil, že jim porozuměl a zároveň, že s nimi seznámil i ostatní zákazníky.