

## **CK DAMON - VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY pro ZÁJEZDY – VOP**

Úvodní ustanovení a vysvětlení účelu všeobecných obchodních podmínek

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) platí pro nákup služby na základě rezervace/objednávky přes webové rozhraní nebo přes email a upravují práva a povinnosti smluvních stran vyplývající ze smlouvy o zájezdu („SoZ“), případně jiné smlouvy týkající se služeb cestovního ruchu, uzavřené mezi zákazníkem (dle §2521 a násl. zákona č. 89/2012)-osoba starší 18ti let a cestovní kancelář DAMON, IČ: 17726816, Umělecká 585/11, 170 00 Praha 7 (dále také jen CK). Adresa pro doručování je shodná s adresou sídla. Adresa pro doručování elektronické pošty: cestovatelove@gmail.com. Kompletní identifikační údaje CK jsou uvedeny na internetových stránkách [www.cestovatelove.eu](http://www.cestovatelove.eu) (dále jen „webové stránky“).

Pro Vaši informaci, jak probíhá proces nákupu služby od výběru až po poskytnutí, co můžete očekávat a jak vyřešíme vaše požadavky, přečtěte si tyto VOP.

VOP obsahují informace, které potřebujete mít k dispozici před tím, než u nás službu objednáte. Prosíme, přečtěte si je pečlivě a v případě, že k nim budete mít připomínky či dotazy, kontaktujte nás ještě před závazným rezervováním služby (tj. před kliknutím na tlačítko „Rezervovat“, též označováno jako "Klikni pro přihlášení na akci"). Kontakty naleznete na webových stránkách. Vzájemná komunikace je nejlepším způsobem, jak eliminovat jakékoliv případné budoucí nejasnosti mezi námi.

Tyto VOP jsou dokumentem, který je nedílnou součástí SoZ, případně jiné smlouvy, která na ně odkazuje a podrobně uvádí a vysvětluje práva a povinnosti obou stran smlouvy, tedy zákazníka a CK. VOP řeší i některé další otázky s poskytováním služeb nebo s užíváním webových stránek.

Ustanovení těchto VOP se použijí i pro případ objednání určité služby pro třetí osobu (darování) či pro obecný dárkový poukaz, a to včetně stornopoplatků (odstupného).

Tím, že kliknete na tlačítko „KLIKNI PRO PŘIHLÁŠENÍ NA AKCI“, nám dáváte najevo, že jste VOP viděli, četli a souhlasíte s takovým průběhem obchodu, jaký zde popisujeme.

### **1. SMLUVNÍ RÁMEC A PŘEDMĚT SMLOUVY**

CK informuje zákazníka o tom, k jaké smlouvě směřuje jejich předmluvní komunikace nejpozději před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením smlouvy. CK pro tyto účely předá zákazníkovi příslušný formulář (dále jen „Informační formulář pro zájezdy CK DAMON“), který musí obsahovat informaci, že se jedná o zájezd a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka.

CK poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinně SoZ, jejíž obsah je v praxi rozdělen do několika částí: (i) online objednávka, jejíž přijetí je potvrzeno „potvrzením přihlášky“ emailem, (ii) tyto VOP a (iii) popis zájezdu v katalogu CK (čímž se rozumí také on-line verze nabídky zájezdů na webových stránkách) a (iv) potvrzení platby zájezdu emailem. Text online objednávky má přednost před VOP i popisem zájezdu v katalogu na webových stránkách.

### **2. UZAVŘENÍ SMLOUVY A PLATBA**

Na webových stránkách je uveden seznam nabízených zájezdů, služeb a produktů včetně popisu, co obsahují a komu jsou určeny. Zákazník objednává zájezd přes webové stránky, tj. skrze objednávkový systém. Podmínkou pro uzavření SoZ je vyplnění všech požadovaných polí online objednávky, odsouhlasení VOP, potvrzení přijetí dokladu o pojištění CK proti úpadku a potvrzení přijetí příslušného formuláře dle vyhlášky č. 122/2018Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a

spojených cestovních služeb. Následným odesláním vyplněného příslušného formuláře, tzn. kliknutím na tlačítko „Klikni pro přihlášení na akci“ je SoZ uzavřena.

**Odesláním online formuláře zákazník osvědčuje, že:**

mu byly předány tyto VOP a že s těmito VOP seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,

mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,

mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku,

mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,

mu byl předán kontakt na zástupce CK,

je oprávněn SoZ uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřily.

Pokud zákazník uzavírá SoZ i za či ve prospěch dalších osob starších 18ti let, potvrzuje, že má od těchto osob příslušné zmocnění či souhlas a dále, že disponuje výslovným souhlasem všech těchto osob s poskytnutím jejich osobních údajů CK a jejich zpracováním za účelem uzavření SoZ a účasti na příslušném zájezdu.

Pokud zákazník uzavírá SoZ i za či ve prospěch třetích osob odpovídá cestovní kanceláři jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací (potřebné osobní údaje atd.).

CK informuje zákazníka o obdržení závazné rezervace emailem zasláným na jeho elektronickou adresu, kterou uvedl v rezervačním formuláři.

Pokud CK obdrží rezervaci či objednávku zájezdu v den, kdy je požadovaný zájezd již vyprodán, a pokud zákazník již zaplatil cenu zájezdu nebo její část, nabídne zákazníkovi jiný termín nebo místo náhradníka, a pokud to zákazník nepřijme, vrátí mu bez zbytečného odkladu vše, co od zákazníka na úhradu ceny zájezdu obdržela na číslo účtu, ze kterého byla platba CK zaslána.

SoZ je účinná zaplacením celé ceny zájezdu. Po nabytí účinnosti SoZ vydá CK zákazníkovi potvrzení o zájezdu.

Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo v online objednávce uvedeno jinak, zájezdy CK nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.

Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo online objednávce uvedeno jinak, jsou služby průvodce poskytovány v českém nebo slovenském jazyce.

Není-li uvedeno jinak, CK nezaručuje možnost speciálního jídelníčku z důvodu dietního režimu zákazníka (např. dieta bezlepková, vegetariánská apod.), pokud nebyla tato možnost v nabídce zájezdu výslovně uvedena, ale na požádání prověří možnost a pokusí se takovou dietu zajistit.

CK si v případě pochybností o totožnosti zákazníka vyhrazuje právo kontaktovat zákazníka za účelem ověření pravosti rezervace či objednávky a nepodaří-li se pravost ověřit, má se zato, že rezervace/objednávka vůbec nebyla podána a takovou rezervací/ objednávkou se nadále nezabýváme. Stejný postup volíme i v případě, kdy ze strany zákazníka byly dřívější rezervace/objednávky opakovaně rušeny.

Smlouva i VOP se uzavírají v českém jazyce. SoZ je archivována v elektronické podobě, není přístupná třetím osobám.

### **3. PODROBNÉ POKYNY K ZÁJEZDU**

Informace o zájezdu budou upřesněny v „Podrobných pokynech k zájezdu“ („Podrobné instrukce“), nejsou-li již obsaženy s SoZ nebo v potvrzení o zájezdu, anebo v katalogu, který zákazníkovi CK poskytla.

Zákazník se zavazuje respektovat informace a doporučení uvedená v Podrobných pokynech a pokynech na webových stránkách CK zejména na stránce [www.cestovatelove.eu](http://www.cestovatelove.eu), především požadavky na vybavení.

### **4. CENA A PLATBA ZÁJEZDU**

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 SoZ, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v online objednávce. Cena nezahrnuje nepovinné či variabilní náklady, např. poplatky za vstupy do památkových objektů a muzeí, stravování a cestovní pojištění u zahraničních zájezdů, pokud není uvedeno výslovně jinak.

Celková cena zájezdu je uvedena v online objednávce. Cena je uvedena včetně DPH. Bez souhlasu CK není možné dodatečně požadovat poskytnutí slevy.

Pokud cena zahrnuje ubytování ve vícelůžkovém pokoji, pak se jedná o 1 lůžko v pokoji, nikoliv celý pokoj. Pokud by došlo ke zjevné chybě při uvedení ceny na webových stránkách nebo katalogu (tím je myšlen především překlep, chyba při zadávání cen) nebo obdobné chybě v procesu uzavírání smlouvy, není CK povinna zájezd poskytnout, a to ani v případě, že došlo k automatickému potvrzení o přijetí rezervace/objednávky. V případě, že by již došlo z vaší strany i k úhradě této zjevně chybné ceny, jsme oprávněni od smlouvy odstoupit. Dojde-li ke změně ceny v době mezi odesláním online objednávky zákazníkem a jejím potvrzením CK, platí cena platná v okamžiku odeslání objednávky, nedojde-li k jiné výslovné dohodě.

Zákazník se zavazuje zaplatit CK plnou cenu zájezdu včetně všech doplňkových služeb již při uzavření SoZ či ve lhůtě splatnosti příslušného daňového dokladu, vždy však nejpozději 2 dny před nástupem na zájezd. CK upozorňuje, že bez řádné platby není SoZ účinná a CK není povinna zájezd zákazníkovi poskytnout.

Cenu zájezdu zákazník hradí přímo CK bankovním převodem. Podrobné informace o způsobu platby jsou uvedeny v emailu potvrzujícím přijetí online objednávky (potvrzení přihlášky). Produkty ani služby není možné hradit formou splátkového kalendáře, pokud nebylo s CK výslovně písemně dohodnuto jinak.

Zákazníková finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet CK, resp. v den, kdy CK finanční plnění obdrží.

V případě, že je stravování zahrnuto v ceně zájezdu, CK neposkytuje slevu zákazníkům, kteří tuto službu v jakémkoli rozsahu nevyužijí.

Zákazník bere na vědomí, že CK automaticky doplňuje objednané pokoje či apartmány do optimální kapacity dle pohlaví zákazníka. V případě, že zákazník vyžaduje jednolůžkový pokoj, a je-li takové

ubytování v daném ubytovacím zařízení možné, a CK takový způsob ubytování odsouhlasí, pak zákazník bere na vědomí, že cena zájezdu se navýší o příplatek za jednolůžkový pokoj a neobsazená lůžka.

## **5. ZMĚNA SMLOUVY**

CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od SoZ.

Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od SoZ ve lhůtě podle SoZ, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení je pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od SoZ, c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od SoZ, a d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Neodstoupí-li zákazník od SoZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí.

Jestliže se v situaci podle 5.2 v důsledku změny závazku z SoZ sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

Pro vyloučení pochybností, změna pořadí navštívených míst či změna dne navštívení určitého místa, nebo počet účastníků určitého pohlaví se nepovažuje za změnu programu, tématu či zaměření zájezdu.

Pokud zákazník z jakýchkoli důvodů na své straně nevyužije zcela nebo zčásti služby, na jejichž poskytnutí měl podle SoZ právo, nezakládá taková skutečnost jakýkoli nárok na slevu z ceny zájezdu nebo těchto služeb.

V případě změny objednávky ze strany zákazníka je CK oprávněna účtovat zákazníkovi manipulační poplatek 500 Kč za každou požadovanou změnu.

## **6. POSTOUPENÍ SMLOUVY**

Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu a je-li tato změna možná, může jí zákazník SoZ postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou SoZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 5 dnů před zahájením zájezdu.

CK nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením SoZ; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení SoZ, a tyto náklady zákazníkovi doloží.

Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CK).

## **7. POVINNOSTI CK**

CK je povinna řádně a včas poskytnout zákazníkovi služby v termínech a rozsahu, jak jsou obsažené ve smlouvě. CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.

CK je povinna zákazníka správně a úplně informovat o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb a o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK známy. CK je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku a předložit doklad o sjednání pojistného.

CK nenes odpovědnost za škody vyplývající pro zákazníka ze změn, ke kterým došlo zaviněním, tzv. „vyšší mocí“. Případnou výši škody lze omezit podle mezinárodních úmluv, na které se CK tímto odkazuje.

Pomoc v nesnázích - CK poskytne pomoc i v případě „vyšší mocí“ a i v případě, že si nesnáze zavinil zákazník sám (tato pomoc není bezplatná).

## **8. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA**

### **K základním právům zákazníka patří:**

právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb,

právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, zvl. kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnází může obrátit,

právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách, právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy podle těchto VOP,

právo písemně oznámit CK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba,

právo na reklamaci vad,

právo na ochranu dat, která uvádí ve smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami,

právo obdržet spolu se smlouvou o zájezdu doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku. Zákazník bere na vědomí, že tento doklad je k dispozici na internetových stránkách CK.

### **K základním povinnostem zákazníka patří:**

poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému poskytnutí služeb ze strany CK, zejména uvést úplné a pravdivé údaje v online objednávce vč. jakýchkoliv změn těchto údajů, uvést kontaktní telefon a případně i emailovou adresu, na nichž bude zákazník kontaktní,

nahlásit účast cizích státních příslušníků,

nahlásit CK veškerá zdravotní omezení všech zúčastněných osob, která by mohla mít vliv na poskytnutí služby ze stran CK (těhotenství, zlomeniny),

zaplatit cenu zájezdu,

bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb,

převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb dostavit se ve stanoveném čase na místo odjezdu/srazu se všemi požadovanými doklady. Zákazník bere na vědomí, že pokud se nedostaví na místo odjezdu nebo zmešká odjezd, nemá nárok na vrácení zaplacené ceny zájezdu,

mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do země konání zájezdu, přičemž byl před uzavřením smlouvy ze strany CK seznámen s vízovými a pasovými požadavky a se lhůtami pro jejich vyřízení,

počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků nebo CK a uhradit veškerou škodu, kterou zákazník svým jednáním způsobí,

dodržovat platné provozní předpisy zařízení a subjektů, jejichž služby využívá. V případě porušení těchto předpisů tak závažným způsobem, že mu jsou další služby odepřeny, nemá nárok na vrácení zaplacené zálohy ani jakékoliv další finanční náhrady,

dodržovat pokyny průvodce zájezdu a počínat si ohleduplně k ostatním zákazníkům CK účastnícím se zájezdu,

dodržovat právní předpisy,

dodržet čas a místo nástupu, které CK sdělil,

dbát pokynů vedoucího zájezdu a sportovních instruktorů,

dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat vedoucího zájezdu o své plánované trase (vedoucí mu má právo v případě nedostatečné zkušenosti nebo výbavy tuto trasu i zakázat),

u cyklistických zájezdů respektovat návod k zajištění kol proti odcizení a poškození dle informací poskytnutých CK,

sdělit CK veškeré informace důležité pro posouzení vhodnosti účasti zákazníka na konkrétním zájezdu, zejména případná zdravotní omezení, přičemž CK je v případě zjištění těchto omezení oprávněna SoZ se zákazníkem odmítnout uzavřít nebo od SoZ bez jakýchkoli sankcí odstoupit,

chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.

**Zákazník, resp. každý účastník zájezdu, se zúčastňuje zájezdu, případně sportovního programu (např. vodní turistiky, turistiky, horské a vysokohorské turistiky, cyklistiky aj.) na vlastní nebezpečí a odpovědnost a bere na vědomí, že tyto aktivity mohou být i při vynaložení veškeré odborné péče, kterou lze požadovat, rizikové. To platí i v případě, že jsou na zájezdu přítomni sportovní instruktoři. U zájezdů s turistikou či cyklistikou působí kvalifikovaní průvodci pouze jako organizační vedoucí skupiny.**

Je-li účastník pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek, nebo pokud jeho vybavení a okamžitý fyzický a psychický stav neodpovídají náročnosti programu zájezdu, je vedoucí zájezdu oprávněn vyloučit účastníka ze sportovního programu či mu zakázat trasu nebo přijmout jiné přiměřené opatření k zajištění bezpečnosti. V krajním případě může vedoucí zákazníka vyloučit ze zájezdu, zejména pokud hrubě ruší jeho průběh nebo ostatní účastníky, a to bez náhrady. Toto přiměřeně platí i pro případy porušování ubytovacího řádu v ubytovacích zařízeních včetně kempů. V těchto případech se neúčast na zájezdu nebo jeho části nepovažuje za porušení SoZ ze strany CK.

Zákazník, resp. každý účastník zájezdu, nese plnou odpovědnost za svoji sportovní a zdravotní přípravu na zájezd.

Zákazník prohlašuje (ve vztahu ke všem jím přihlášeným účastníkům), že:

si není vědom žádných omezení, která by mu bránila v řádné účasti na zájezdu,

bude respektovat pokyny pracovníků CK, vedoucího, průvodců a instruktorů zájezdu,

v případě, že se chce zúčastnit programu na vodě, umí plavat,

bude řádně používat veškeré poskytnuté bezpečnostní vybavení (např. při raftingu, vodní či vysokohorské turistice, zážitkových akcích),

nahradí případnou škodu, kterou způsobí, byť z nedbalosti v ubytovacím zařízení i jinde, kde čerpá služby zajištěné dle SoZ,

se před a během programu CK, v průběhu zájezdu zdrží nadměrného požívání alkoholu a omamných látek.

## **9. Odstoupení od smlouvy**

Zákazník může před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit vždy, avšak CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. Odstoupení od smlouvy doručí na [cestovatelove@gmail.com](mailto:cestovatelove@gmail.com) nebo písemně na adresu CK. Zrušení nastává okamžikem doručení tohoto dokladu.

CK může zájezd zrušit: pro nedosažení minimálního počtu zákazníků. Není-li výslovně ujednáno jinak, je realizace zájezdu podmíněna dosažením minimálního počtu 10 zákazníků; oznámení o nedosažení minimálního počtu zákazníků je CK povinna dát ve lhůtě: dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. pět dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících tři až šest dní, 3. Dvacet čtyři hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než tři dny, jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti.

Zákazník porušuje svou povinnost zejména tím, že včas nezaplatí cenu zájezdu, nedostaví se včas na místo odjezdu, nedodrží opakovaně pokyny vedoucího zájezdu, nemá požadované vybavení nebo jinak závažně narušuje průběh cesty nebo pobytu (zpravidla svým nevhodným chováním). Zákazník je povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odpustné ve výši podle bodu 10.1. níže.

Zákazník odpustné nehradí, jestliže důvodem odstoupení je: a) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí služeb cestovního ruchu zahrnutých v zájezdu; b) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala; c) v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu; d) CK odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků; e) CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. V těchto případech je CK povinna zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situaci podle písm. c), d) a e) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

Účinky odstoupení od SoZ nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

## **10. Odstupné-STORNO poplatky**

**Výše odpustného (stornopoplatku) se určuje podle počtu dní ode dne odstoupení od SoZ do počátku zájezdu (poskytnutí první služby), a to i v případě poukazu na určitý zájezd, resp. dárkového poukazu s určitou hodnotou čerpání, kdy konkrétní akci (zájezd) k čerpání poukazu závazně volí obdarovaný. Výše odpustného se stanovuje ze základní ceny zájezdu nesnížené o slevy**

**a bonusy, případně zvýšené o doplňkové služby objednané nad rámec základní ceny zájezdu, a činí (dle počtu dnů ode dne odstoupení do počátku zájezdu-akce):**

**a/ více než 15 dní před počátkem zájezdu (akce): 500 Kč,-**

**b/ 14 - 7. den před akcí: 50% z ceny zájezdu,**

**c/ 6- 4. den před akcí: 80% z ceny,**

**d/ 3.den a méně před akcí 100% z ceny zájezdu.**

Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od SoZ zájezd nečerpá, má CK právo na odstupné ve výši plné ceny zájezdu. Pokud zákazník již na základě SoZ provedl úhradu ceny a CK vzniklo právo na odstupné, budou vzájemné pohledávky započteny; CK případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné.

Na žádost zákazníka CK výši odstupného odůvodní.

## **11. VADY ZÁJEZDU A REKLAMAČNÍ ŘÁD**

CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se SoZ.

Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu.

CK 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 CK vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného.

Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána v SoZ, 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 SoZ, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo v SoZ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CK 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 u zájezdů s dopravou, v souladu se SoZ, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za dvě noci na jednoho zákazníka. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.

Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Žádá-li zákazník slevu, měl by svůj požadavek uplatnit u CK nebo zprostředkovatele bez zbytečného odkladu po skončení zájezdu. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.



Zákazník se zavazuje poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace (zejména podat informace, specifikovat požadavky aj.) a umožnit (vyžaduje-li to povaha věci) pověřenému zástupci CK přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohl přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby či výměny zboží. Jinak CK poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.

CK vyřídí reklamaci nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění nebo ode dne skončení zájezdu v případě, že reklamace byla uplatněna na zájezdu a nebyla vyřešena na místě.

CK nenesе žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb či akcí nesjednaných ve SoZ, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě, u hotelu či jiné organizace.

## **12. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU**

Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejích obchodních partnerů.

CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na náhradu škody je 2 roky.

Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklými v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

## **13. ZPRACOVÁNÍ A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

Zákazník je ve zvláštním dokumentu informován o tom, že CK je ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 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 „GDPR“) a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) správcem osobních údajů získaných v souvislosti s poskytováním služeb cestovního ruchu.

Zákazník může souhlasit s tím, že CK může pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů CK, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.

Zákazník bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je

CK oprávněna zasílat formou SMS, e-mail, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zaslaným na: cestovatelove@gmail.com. V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje pro účely přímého marketingu.

**Bližší podrobnosti a podmínky nakládání s osobními údaji jsou uvedeny na webu v sekci „GDPR“.**

#### **14. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ**

V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou, na kterou se vztahují tyto VOP, má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

#### **15. POJIŠTĚNÍ PRO PŘÍPAD ÚPADKU**

Cestovní kancelář je řádně pojištěna pro případ úpadku u pojišťovny Union pojišťovna a.s., a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb., a u pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Informace ohledně pojištění pro případ úpadku je rovněž k dispozici na webových stránkách a zákazník v souladu se zákonem obdrží doklad o pojištění.

#### **16. PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Odkazy na články znamenají odkazy na články těchto VOP, není-li uvedeno jinak. V případě potřeby je CK oprávněna změnit tyto VOP zveřejněním nového znění na svých webových stránkách. Takto změněné VOP platí pro SoZ uzavřené po zveřejnění nových VOP. Práva a povinnosti smluvních stran ve vztahu založeném SoZ se řídí dokumenty tvořícími SoZ, zejména VOP, zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, a dalšími obecně závaznými právními předpisy, a to ve všech případech v účinném znění. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení. SoZ se řídí českým právem.

Tyto VOP jsou účinné od 13. 12. 2022