

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

**1.1.** Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují smluvní vztah (vymezuji a upřesňují vzájemná práva a povinnosti při uzavírání a plnění smlouvy o zájezdu) mezi cestovní kancelář Mgr. Bc. Barbora Němčáková (dále jen „CK“), IČO: 06421440, se sídlem Křenovice 182, 752 01 Kojetín, telefonní číslo tel. +420 723 230 310; e-mail: zajednahlubinu@seznam.cz a zákazníkem.

**1.2.** Zákazníkem je pak jakákoli fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s CK smlouvu o zájezdu nebo osoba, v jejíž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, anebo osoba, které byla smlouva o zájezdu postoupena (dále jen „zákazník“).

**1.3.** Právní vztah mezi CK a zákazníkem se řídí smlouvou o zájezdu, těmito obchodními podmínkami, Zásadami ochrany osobních údajů, všeobecnými pojistnými podmínkami Slavia pojišťovny a.s., podmínkami a pokyny uvedenými na webu CK nebo ve vzájemné komunikaci zejména při uzavírání smlouvy, a v otázkách zde neupravených také českými právními předpisy, především:

- zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“);
- zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o cestovním ruchu“);
- zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (pouze pokud jste spotřebitelem).

## 2. REZERVACE A UZAVŘENÍ SMLOUVY O ZÁJEZDU

**2.1.** Zájezdy, které pořádá CK Mgr. Bc. Barbora Němčáková jsou prezentovány a prodávány na online portálu umístěném na webovém rozhraní [www.zajednahlubinu.cz](http://www.zajednahlubinu.cz) (dále jen „web“). Programy zájezdů jsou uveřejňovány ve velkém předstihu, CK si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením cestovní smlouvy změny údajů uvedených v programech zájezdů na webu. V takovém případě, kdy se údaje na přihlášce a na webu odlišují, jsou závazné údaje, uvedené na přihlášce – na Smlouvě o zájezdu.

**2.2.** Smluvní vztah vzniká (smlouva je uzavřena) na základě zákazníkem podepsané „smlouvy o zájezdu“ a potvrzené CK (příp. jejím zplnomocněným prodejcem) v okamžiku potvrzení ze strany CK. Tímto okamžikem vznikají vzájemná práva a povinnosti zákazníka (včetně povinnosti platby ceny zájezdu) a CK, není-li ve Smlouvě nebo dále stanoveno jinak.

**2.3.** Při uzavírání Smlouvy prostředky komunikace na dálku (zejména internet) je Smlouva uzavřena na základě objednávky zákazníka v okamžiku akceptace ze strany CK. Při uzavření Smlouvy či bezprostředně po jejím uzavření vydá CK doklad o Smlouvě (tj. potvrzení o zájezdu), resp. Smlouvu s náležitostmi potvrzení o zájezdu dle OZ. Nedošlo-li k akceptaci ze strany CK dříve, je akceptací vydání tohoto dokladu o Smlouvě (tj. potvrzení o zájezdu). Jeli Smlouva vyhotovena v písemné formě, nahrazuje její stejnopis potvrzení o zájezdu, obsahuje-li všechny náležitosti potvrzení o zájezdu stanovené OZ. Byla-li Smlouva uzavřena mimo obchodní prostory podle § 1828 OZ, zákazník souhlasí s tím, aby potvrzení o zájezdu bylo poskytnuto zákazníkovi na jiném trvalém nosiči než na listině. Dokumenty tvořící smlouvu jsou archivovány v elektronické podobě. Smlouva není přístupná třetím osobám.

**2.4.** Osoba, která jako zákazník uzavírá s CK Smlouvu, je objednatelem zájezdu (dále jen „objednatel“). Pokud s CK uzavírá Smlouvu objednatel ve prospěch jiných osob, podpisem Smlouvy stvrzuje, že je zmocněn ostatními zákazníky, v jejichž prospěch uzavírá Smlouvu, k výlučné komunikaci s CK i za ostatní zákazníky.

**2.5.** Osoby mladší 15 let se mohou účastnit zájezdu pouze v doprovodu osoby starší 18 let a osoby ve věku mezi 15 let a dovršením 18 let pouze se souhlasem zákonného zástupce, který je zákazník povinen doložit v rámci uzavírání smlouvy o zájezdu.

**2.6.** Před uzavřením smlouvy o zájezdu obdrží zákazník všechny nezbytné informace o zájezdu podle § 9a zákona o cestovním ruchu, tj. např. místo určení cesty nebo pobytu, dopravní prostředky, ubytování, stravování a další. Podrobné pokyny k zájezdu, které nejsou obsaženy ve Smlouvě o zájezdu či v potvrzení o zájezdu, budou zaslány na kontaktní e-mail zákazníka nejpozději 14 dní před zahájením zájezdu. Dojde-li k uzavření smlouvy v době kratší než 14 dní před zahájením zájezdu, budou informace a pokyny zákazníkovi zaslány při uzavření smlouvy.

**2.7.** Odesláním objednávky (rezervací) zájezdu zákazník stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami a souhlasí s nimi. Znění obchodních podmínek může být ze strany CK změněno nebo doplněno. Práva a povinnosti zákazníka se pak řídí tím zněním obchodních podmínek, za jehož účinnosti vznikly.

### 3. CENA ZÁJEZDU

**3.1.** Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená na smlouvě o zájezdu. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu přihlášky zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

**3.2.** Před uzavřením smlouvy je zákazníkovi sdělena konečná cena zájezdu obsahující veškeré daně, cla a poplatky (zejména poplatky za vstupní víza a silniční poplatky). Nelze-li tyto náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením Smlouvy, jsou ve Smlouvě uvedeny druhy dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout. Druhem dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout, jsou především nově zavedené místní poplatky, daně, taxy, poplatky za vstup do cílové destinace, za tranzit přes některou oblast, zvláštní poplatky zaváděné v souvislosti s výskytem epidemie či pandemie nemoci nebo v důsledku jejího výskytu apod.

**3.3.** V ceně zájezdů je rovněž zahrnuto zákonné pojištění cestovní kanceláře. Pokud nejsou některé platby v ceně zájezdu zahrnuty, jsou viditelně uvedeny v popisu zájezdu a zákazník je tak s nimi seznámen před uzavřením smlouvy.

**3.4.** Uzavřením Smlouvy vzniká zákazníkovi povinnost uhradit veškeré platby za zájezd (dále jen „cena zájezdu“). CK je povinna poskytnout zákazníkovi sjednané plnění až v okamžiku, kdy zákazník uhradil cenu zájezdu, ve stanoveném termínu, a to v celé sjednané výši podle případného rozpisu plateb.

**3.5.** Ve výjimečných případech může z objektivních příčin dojít k dodatečnému jednostrannému zvýšení ceny zájezdu. V takovém případě je zákazník o zvýšení ceny neprodleně informován, nejpozději však 21 dnů před zahájením zájezdu a zákazník je povinen CK toto navýšení ceny zájezdu uhradit do 7 dnů od doručení takové informace. Navýšit cenu je možné v případě, že dojde ke zvýšení: a) ceny za dopravu vč. cen pohonných hmot o 5 % původních cen b) plateb spojených s dopravou (např. přístavních poplatků), které jsou zahrnuty v ceně zájezdu nebo c) směnného kurzu české koruny vůči konvertibilním měnám, použitého pro stanovení ceny zájezdu ke dni 1. ledna příslušného roku sezony, a to o více než 10 %. Je-li CK nucena zvýšit cenu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu cestovní smlouvy. Zákazník má právo rozhodnout, zda se smlouvou souhlasí nebo od ní odstoupí. Pokud do 5 dnů od doručení návrhu od smlouvy písemně neodstoupí, má se za to, že se změnou smlouvy souhlasí.

### 4. PLATBA ZÁJEZDU

**4.1.** CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím.

**4.2.** CK je oprávněna požadovat při uzavření Smlouvy o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) zálohu ve výši 50% z celkové ceny, kterou se rozumí součet cen za všechny osoby na cestovní smlouvě včetně všech dojednaných fakultativních služeb. Doplátek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před realizací zájezdu.

**4.3.** Není-li ve Smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu ujednáno jinak, zákazník je povinen provést vůči CK veškeré platby na bankovní účet CK uvedený ve Smlouvě pod variabilním symbolem, kterým je číslo Smlouvy. To je možné vkladem hotovosti nebo převodem na účet CK nebo zaslat předmětnou částku složenkou na účet CK.

**4.4.** V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny zájezdu najednou.

**4.5.** V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornopoplatky) hradí zákazník. Bez plného zaplacení celkové ceny zájezdu nemá zákazník nárok na poskytnutí služeb.

**4.6.** Cena zájezdu nebo její část se považuje za uhrazenou okamžikem připsání předmětné částky na bankovní účet CK. Zákazník je oprávněn úhradu provést sám nebo prostřednictvím jím zvolené třetí osoby, které může k úhradě ceny zájezdu nebo její části udělit plnou moc. Zákazník nese veškerou odpovědnost za jednání jím zmocněné osoby a za to, že jím zmocněná osoba uhradí CK cenu zájezdu nebo její část. Zákazník může cenu zájezdu nebo její část uhradit též osobě, která se prokáže oprávněním přijímat za CK platby zákazníků za zájezd. Oprávnění příslušné osoby přijímat za CK platby za zájezd od zákazníků si však zákazník musí ověřit.

**4.7.** Souhlasem s těmito obchodními podmínkami uděluje zákazník souhlas s vystavením daňového dokladu elektronickou formou.

### 5. ZMĚNA ZÁVAZKŮ PLYNOUCÍCH ZE SMLOUVY O ZÁJEZDU A POSTOUPENÍ SMLOUVY

#### Změna závazků před zahájením zájezdu

**5.1.** Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, CK si vyhrazuje právo provést odpovídající změny nebo zájezd zrušit. Takové změny je CK povinna sdělit zákazníkovi bez zbytečného odkladu v

textové podobě doručení oznámení na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě. Pokud zákazník písemně neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že se změnami souhlasí.

**5.2.** Za nepodstatnou změnu závazků ze Smlouvy se považují jiné změny než změny skutečností uvedených v § 2527 OZ a zvýšení ceny zájezdu o 8 a méně % ceny zájezdu. Změna některých z hlavních náležitostí zájezdu uvedených v § 2527 OZ může být podle okolností případu podstatnou nebo nepodstatnou změnou Smlouvy.

**5.3.** CK si tímto pro případ, že ji k tomu budou vnější okolnosti nutit, vyhrazuje právo nepodstatně změnit sjednané náležitosti zájezdu následujícím způsobem:

5.3.1. Pro případ, že CK bude nucena změnit ubytovací zařízení, kde měl být dle Smlouvy, resp. potvrzení o zájezdu, zákazník ubytován, poskytne CK zákazníkovi ve sjednané destinaci ubytovací zařízení stejné nebo vyšší jakosti,

5.3.2. Pro případ, že CK bude nucena změnit místo (město) odjezdu na zájezd nebo místo (město) návratu ze zájezdu, kde nebo odkud měl být dle Smlouvy, resp. potvrzení o zájezdu, zákazník přepravován, poskytne CK zákazníkovi způsob dopravy stejné nebo vyšší jakosti a, pokud to nebude možné, přiměřenou slevu z ceny zájezdu, a zároveň uhradí zákazníkovi veškeré náklady, které jsou se změnou místa odjezdu nebo místa návratu spojeny;

5.3.3. Pro případ, že CK bude nucena změnit způsob stravování, který měl být dle Smlouvy, resp. potvrzení o zájezdu, zákazníkovi poskytován, poskytne CK zákazníkovi způsob stravování stejné nebo vyšší jakosti a, pokud to nebude možné, přiměřenou slevu z ceny zájezdu.

5.3.4. Pro případ, že CK bude nucena změnit program zájezdu, který měl být dle Smlouvy, resp. potvrzení o zájezdu, zákazníkovi poskytován, poskytne CK zákazníkovi alternativní program stejné nebo vyšší jakosti a, pokud to nebude možné, přiměřenou slevu z ceny zájezdu.

**5.4.** Zamýšlí-li CK změnit závazky ze Smlouvy tak, že by se jednalo o podstatnou změnu Smlouvy, tj. zvýšení ceny zájezdu o více než 8 %, podstatná změna některých z hlavních náležitostí zájezdu uvedených v § 2527 OZ v důsledku působení vnější okolnosti, nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala podle § 2528 odst. 1 písm. h) OZ, oznámí tuto skutečnost zákazníkovi. CK učiní oznámení v textové podobě doručení na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě.

**5.5.** CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků, který činí u autobusových zájezdů 40 osob, o takovém zrušení zájezdu musí CK zákazníka informovat nejpozději do 7 dnů před realizací zájezdu. V tomto případě má zákazník právo na vrácení celé částky.

**5.6.** Bez stanovené lhůty je CK oprávněna zrušit zájezd v důsledku neodvratitelné události (vyšší moci), které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po ní požadovat.

**5.7.** Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené částky, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění, bez jakýchkoli stornopoplateků:

- při zrušení zájezdu ze strany CK,

- při změně termínu konání zájezdu o více než 3 dny,

- při závažné změně programu. Za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytování, je-li nové ubytování stejné nebo vyšší kategorie ve stejné oblasti, změna pořadí navštívených míst po trase, změna příjezdové nebo odjezdové trasy z dopravních, bezpečnostních apod. důvodů.

### **Změna závazků během zájezdu**

**5.8.** CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna:

5.8.1. zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě, pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám (resp. odpovídající zaměření zájezdu),

5.8.2. vrátit zákazníkovi zaplacenou částku za služby, které nebyly poskytnuty vinou CK a za které nebylo CK poskytnuto náhradní plnění,

5.8.3. poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly vinou CK realizovány v plném rozsahu a kvalitě.

**5.9.** V případě, že CK zajistí náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny.

**5.10.** CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodů zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další

okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí z takové změny programu a ceny zájezdu.

## **Postoupení smlouvy o zájezdu třetí osobě**

**5.11.** Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník Smlouvu postoupit.

**5.12.** Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník včas oznámení o změně v osobě zákazníka v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou Smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu. CK má v případě postoupení Smlouvy právo požadovat po zákazníkovi manipulační poplatek za administrativní náklady spojené s postoupením Smlouvy ve výši 500,- Kč za každou změnu v osobě (dále jen „manipulační poplatek“) a další vynaložené náklady spojené s postoupením Smlouvy a v souvislosti se změnou v osobě zákazníka, a tuto skutečnost zákazníkovi na žádost písemně doloží (zejména může jít o manipulační poplatek CK, poplatky za změnu jízdenky apod.). CK upozorňuje, že v některých případech náklady spojené s postoupením Smlouvy mohou být vysoké, a to např. u letecké přepravy, a v důsledku zamýšlené změny v osobách cestujících by byla CK povinna hradit vysoké poplatky leteckým dopravcům za změny v osobách cestujících.

**5.13.** Žádost o doložení nákladů spojených s postoupením Smlouvy musí zákazník doručit CK do 3 dnů ode dne doručení oznámení CK o výši požadovaných nákladů spojených s postoupením Smlouvy zákazníkovi.

**5.14.** Zákazník a nový zákazník, na něhož byla Smlouva postoupena, 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.

**5.15.** Nový zákazník bere na vědomí, že v případě změny osoby, která dle Smlouvy využívala speciální nabídku (např. „dítě zdarma“ či „slevu za včasný nákup“), ke které dochází až po termínu, do kterého bylo možno speciální nabídku uzavřít či slevu čerpat, není již možné tuto výhodu převést na nového zákazníka. Tato speciální nabídka je po uplynutí stanovené doby vázána výhradně na konkrétní osoby uvedené ve Smlouvě, jimž byly výhody poskytnuty a výhody z ní plynoucí jsou po uplynutí stanovené doby nepřevoditelné na jiné osoby. Zákazník je v takovém případě povinen před zahájením zájezdu uhradit rovněž rozdíl ceny zájezdu v době provedení změny a původně skutečně uhrazené ceny zájezdu. Měl-li původní zákazník zakoupeno pojištění zprostředkované CK, nelze toto pojištění převést na nového zákazníka.

## **6. Odstoupení od smlouvy, STORNOPOPLATKY**

### **Odstoupení od smlouvy ze strany CK**

**6.1.** CK je oprávněna před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit z následujících důvodů:

6.1.1. Zrušení zájezdu pro nedosažení nejnižšího počtu nutného k uskutečnění zájezdu – u autobusových zájezdů pokud počet osob přihlášených na zájezd je nižší než 40 účastníků. V takovém případě CK zákazníkovi vrátí ve lhůtě 14 dní od ukončení závazku ze Smlouvy veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch za zájezd, a zrušení zájezdu oznámí zákazníkovi ve lhůtě 14 dní před zahájením zájezdu (délka zájezdu činí více než 6 dní), nebo 7 dní před zahájením zájezdu (délka zájezdu činí více 2 až 6 dní) či 48 hodin před zahájením zájezdu u zájezdu, jehož délka činí méně než 2 dny.

6.1.2. Pokud CK v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti (tyto musí mj. existovat v době odstoupení od Smlouvy a zároveň v tomto okamžiku musí být zřejmé, že tyto nevyhnutelné a mimořádné okolnosti v době, kdy má být uskutečněný zájezd dle Smlouvy, nepominou, přičemž nemohou mít důvod v nebo být vzniklé jen z poměrů CK), v takovém případě CK zrušení zájezdu oznámí zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

6.1.3. Poruší-li zákazník podstatně svou povinnost vyplývající ze Smlouvy, zejména tehdy, poruší-li zákazník některou ze svých povinností (viz příslušná kapitola VII.).

6.1.4. Bude-li zákazník v prodlení s úhradou jakékoli platby vůči CK.

**6.2.** Odstoupí-li CK od Smlouvy z posledních dvou výše zmíněných důvodů (6.1.3 či 6.1.4), vrátí CK zákazníkovi cenu zájezdu poníženou o odstupné, jehož výše se vypočte shodným způsobem, jako se počítá odstupné v případě odstoupení od Smlouvy zákazníkem (viz níže). Rozhodným dnem pro výpočet výše odstupného v případě odstoupení od Smlouvy CK je den, kdy bylo zákazníkovi odstoupení od Smlouvy doručeno.

**6.3.** Pro případ, že zákazník poruší podstatným způsobem některou ze svých povinností dle článku 6.1.3 a ohrožuje tím život, zdraví nebo majetek ostatních účastníků zájezdu, CK, jejich zástupců či dodavatelů služeb a jakýchkoli třetí osob, vyhrazuje si CK možnost zákazníka vyloučit ze zájezdu s tím, že v takovém případě jsou ukončeny závazky ze Smlouvy.

Zákazník v takovém případě nemá nárok na vrácení jím uhrazené ceny zájezdu, a nahradí CK veškeré související náklady a vzniklou škodu.

### **Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka**

**6.4.** Zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu odstoupit od cestovní smlouvy, avšak v takovém případě je povinen, není-li stanoveno jinak, hradit CK odstupné.

**6.5.** Zákazník neplatí odstupné, jestliže:

6.5.1. zákazník zrušil smlouvu před zahájením zájezdu, protože 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. Nevyhnutelné a mimořádné okolnosti musí existovat v době odstoupení od Smlouvy a zároveň v tomto okamžiku musí být zřejmé, že tyto nevyhnutelné a mimořádné okolnosti v době, kdy má být uskutečněný zájezd dle Smlouvy, nepominou. V takovém případě má zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd a nemusí platit CK odstupné, nestanoví-li právní předpis jinak. Zákazník v případě odstoupení podle tohoto článku nemá právo na náhradu újmy. Nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi není onemocnění zákazníka, nařízení karantény zákazníkovi nebo uložení povinnosti testů, povinné vakcinace, povinnost prokázání bezinfekčnosti zákazníka (CovidPass apod.), ani žádné jiné skutečnosti mající důvod v nebo vzniklé jen z osobních poměrů zákazníka; tyto okolnosti ani nejsou důvodem pro odstoupení zákazníka od smlouvy bez úhrady odstupného.

6.5.2. CK podstatně porušila své zákonné nebo smluvní povinnosti.

6.5.3. zákazník odstoupil před zahájením zájezdu od Smlouvy z důvodu, že nesouhlasí s podstatnou změnou Smlouvy (viz kapitola 5.) a to ve lhůtě 5 dní ode dne doručení návrhu na změnu závazku ze Smlouvy. V takovém případě má zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd a nemusí platit CK odstupné, nestanoví-li právní předpis jinak. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy ve stanovené lhůtě, platí, že se změnou závazku ze Smlouvy souhlasí.

**6.6.** Zrušení zájezdu provede zákazník sepsáním záznamu o odstoupení od smlouvy a to prokazatelně doručí (nejlépe doporučenou poštou, případně e-mailem s potvrzením doručení) do CK. Pro určení doby zrušení zájezdu je rozhodující doručení písemného oznámení o zrušení zájezdu do CK.

### **Storno poplatky**

**6.7.** Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinnosti CK stanovené smlouvou nebo odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen uhradit CK odstupné (stornopoplatky).

**6.8.** Výše odstupného, které může CK po zákazníkovi požadovat a zákazník je povinen jej uhradit, závisí na dni, kdy bylo CK doručeno odstoupení od Smlouvy zákazníkem.

**6.9.** Odstoupí-li zákazník ve lhůtě:

6.9.1. 60 -31 dní před dnem zahájení zájezdu, činí výše odstupného 10% z celkové ceny zájezdu,

6.9.2. 30 – 15 dní před dnem zahájení zájezdu, činí výše odstupného 50% z celkové ceny zájezdu,

6.9.3. 14 a méně dní před dnem zahájení zájezdu, činí výše odstupného 100% v celkové ceny zájezdu.

**6.10.** Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena za všechny stornované osoby včetně všech objednaných služeb.

**6.11.** V případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení apartmánu nižším počtem osob.

**6.12.** V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

**6.13.** Pokud skutečně účelně vynaložené náklady a škody, ke kterým došlo zrušením cestovní smlouvy nebo změnou rezervace, budou vyšší než výše uvedené poplatky, je zákazník povinen uhradit i tento rozdíl.

**6.14.** Na žádost zákazníka CK vyšší odstupného odůvodní. Odůvodněním se rozumí sdělení informace o tom, jakým způsobem CK vypočetla odstupné; tj. CK není povinna spolu s odůvodněním předkládat zákazníkovi veškeré podklady, které použila pro výpočet odstupného. Žádost o odůvodnění výše odstupného musí zákazník doručit CK do 30 dní ode dne doručení oznámení CK o vrácení plateb učiněných zákazníkem za zájezd snížených o odstupné.

**6.15.** V případě odstoupení od smlouvy CK bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy, vrátí zákazníkovi veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o částku odpovídající odstupnému

(pokud se hradí) a doručí zákazníkovi oznámení CK o vrácení plateb za zájezd snížených o odstupné. CK tak má právo jednostranně započíst odstupné proti pohledávce zákazníka z titulu nároku na vrácení jím nebo v jeho prospěch učiněných plateb za zájezd.

## **7. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA**

### **Zákazník má právo:**

- 7.1.** Na řádné poskytnutí potvrzených služeb. Pokud bez zavinění CK dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu.
- 7.2.** Postoupit smlouvu dle kapitoly 5. a v souladu s § 2532 OZ na třetí osobu, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, pokud zákazník písemně CK oznámí, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení. Součástí oznámení musí být současně i prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s cestovní smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, které vzniknou CK se změnou v osobě zákazníka.
- 7.3.** Zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle kapitoly 6. (stornopoplatky).
- 7.4.** Na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v programu zájezdu na webu CK nebo ve Smlouvě či Potvrzení o zájezdu, a to nejpozději 7 dní před odjezdem.
- 7.5.** Být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny.
- 7.6.** Na reklamaci v souladu s kapitolou 10.
- 7.7.** Na ochranu dat, která uvádí v cestovní smlouvě a dalších dokumentech před nepovolanými osobami.
- 7.8.** Obdržet spolu s cestovní smlouvou doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

### **Zákazník má povinnost:**

- 7.9.** Plnit veškeré povinnosti plynoucí ze zákona, zejména Občanského zákoníku, nebo ze Smlouvy.
- 7.10.** Zaplatit cenu zájezdu v souladu s kapitolou 3. a 4. těchto podmínek a zaplacení prokázat dokladem.
- 7.11.** Poskytnout CK součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje v přihlášce – cestovní smlouvě a předložit doklady cestovní kanceláří požadované pro zajištění zájezdu.
- 7.12.** Převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb, řádně si je zkontrolovat a řídit se jimi.
- 7.13.** Zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje. v případě, že stát, kam cestuje nezletilá osoba, vyžaduje písemné potvrzení a souhlas zákonných zástupců s vycestováním (informace lze zjistit na webových stránkách ministerstva zahraničí ČR <http://www.mzv.cz> v rubrice věnované konkrétnímu státu), zajistit takový doklad zákonných zástupců nezletilého s úředně ověřeným podpisem.
- 7.14.** Nahlásit účast cizích státních příslušníků.
- 7.15.** Mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad vydaný státem, jehož uvedl, že je občanem, víza, doklad o zdravotním pojištění, souhlas zákonných zástupců s vycestováním nezletilého, pokud je vyžadován apod.) a dodržovat pasové, celní, zdravotní, právní a další předpisy země, do které cestuje. Upozorňujeme, že většina států vyžaduje, aby cestovní pas byl platný dalších 6 měsíců od doby opuštění příslušné země.
- 7.16.** Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat na vízovou povinnost u zastupitelství zemí, kam cestují. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník.
- 7.17.** Splnit na své vlastní náklady zdravotnické či epidemiologické povinnosti při pobytu a cestách v tuzemsku i v zahraničí (vč. očkovacích, testovacích apod.), mít příslušná lékařská či jiná potvrzení a doporučení pro cesty a pobyt, které jsou stanoveny právními předpisy a opatřeními orgánů příslušných zemí pobytu i tranzitu, leteckými či jinými dopravci, ubytovateli apod.
- 7.18.** Dostavit se ve stanoveném čase na místo odjezdu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů.
- 7.19.** Veškeré závady a odchylky od objednaných služeb bezodkladně ihned po jejich zjištění na místě oznámit zástupci CK a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění. V případě, že nelze nedostatky ihned odstranit, je zákazník

povinen vyžádat si písemné stanovisko zástupce CK v místě nebo učinit písemný zápis stížnosti, který potvrdí recepce. Při reklamaci je třeba vycházet pouze z programu zájezdu na webu CK.

**7.20.** Zdržet se jednání, která by omezovala práva ostatních zákazníků, dodavatelů služeb CK či jejich zástupců (včetně delegáta), ohrozila nebo poškodila dobré jméno CK, přičemž je povinen dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, neporušovat svým chováním bezpečnost dopravy nebo zájezdu, nenarušovat veřejný pořádek, nedopouštět se jakékoli verbální či fyzické inzultace ve směru k jakýmkoli jiným osobám včetně zaměstnanců, zástupců nebo dodavatelů služeb CK, nebýt ve stavu pod vlivem nepřiměřeného množství alkoholu a nebýt ve stavu pod vlivem jiných návykových a omamných látek, řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné osoby určené CK a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravců a ubytovatelů, počínat si za všech okolností tak, aby předcházelo vzniku škody na zdraví a majetku nebo jiné újmy své, ostatních zákazníků, poskytovatelů služeb nebo CK či třetích osob, a uhradit případnou újmu, kterou způsobil.

**7.21.** Řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné určené osoby a dodržovat stanovený program. V případě porušení právních předpisů nebo závažného narušení programu či průběhu zájezdu je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb.

**7.22.** Uplatnit bez zbytečného odkladu přímo u dopravce ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel.

**7.23.** Zákazník byl před uzavřením Smlouvy informován o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a požadovaných zdravotních dokladech pro cesty a pobyt v cílové destinaci (státu určení). Zákazník dále stvrzuje, že uvedené informace sleduje také na internetových stránkách ministerstva zahraničních věcí <http://www.mzv.cz>, přičemž je srozuměn s tím, že jsou na těchto stránkách umístěny také další důležité a aktualizované informace o cílových destinacích (státech určení).

## 8. POJIŠTĚNÍ

### Povinné smluvní pojištění CK proti úpadku

**8.1.** CK uzavřela se Slavia pojišťovnou a.s. pojištění ve smyslu zákona č. 159/99 Sb., na jehož základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

8.1.1. neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu,

8.1.2. nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo

8.1.3. nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

**8.2.** CK je povinna předat zákazníkovi současně s cestovní smlouvou doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu (zálohy).

**8.3.** V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do ČR, pokud je doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu včetně 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. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti CK v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

**8.4.** Pokud je CK v úpadku, můžete se stran domáhání svých práv obrátit na společnost Slavia pojišťovna a.s., se sídlem Tábořská 940/31, Praha 4, 140 00; IČ: 601 97 501.

### Cestovní pojištění

**8.5.** Cena zájezdu běžně nezahrnuje cestovní pojištění, pokud není v informacích u zájezdu uvedeno jinak.

**8.6.** Zákazník má možnost si sjednat cestovní pojištění či speciální připojištění (např. storna zájezdu) individuálně či samostatně prostřednictvím CK. Součástí tohoto pojištění je úhrada nákladů vynaložených na ošetření pojištěného v průběhu zájezdu, v důsledku nemoci či úrazu. Sjednání tohoto pojištění CK důrazně doporučuje všem účastníkům.

**8.7.** V případě, že CK zajišťuje účastníkům zájezdu cestovní pojištění, je toto sjednáno u Kooperativy pojišťovny, a.s. v rámci „Jednorázového cestovního pojištění KOLUMBUS“. Podmínky pojištění a výše plnění jsou k nahlédnutí na vyžádání u CK, nebo na webu CK. Pojištěním vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou, CK je pouze prostředníkem při sjednávání pojistné smlouvy.

## 9. POMOC V NESNÁZÍCH

**9.1.** Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů.

**9.2.** V případě uzavření Smlouvy CK odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu a je povinna poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Zavinil-li si zákazník nesnáze sám, může CK za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

## 10. VADNÉ PLNĚNÍ, REKLAMACE A PRÁVO NA NÁHRADU ÚJMY

**10.1.** CK odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy bez ohledu, zda tyto závazky měly být plněny CK přímo či jiným dodavatelem služeb pro CK.

**10.2.** V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než bylo dohodnuto v cestovní smlouvě, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Své nároky musí uplatnit přímo u CK nebo písemně bez zbytečného odkladu, avšak nejpozději do 3 měsíců ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká.

**10.3.** Při zjištění vady je zákazník povinen vytknout CK vadu bez zbytečného odkladu poté, kdy ji zjistí nebo kdy ji zjistit mohl a měl. Zákazník je povinen, pokud je to možné, vytknout vadu již přímo v místě poskytování služby u průvodce CK nebo jiné osoby pověřené CK tak, aby mohla být zjednána okamžitá náprava. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy.

**10.4.** CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu.

**10.5.** V případě ústního podání reklamace je zástupce CK povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede osobní údaje zákazníka, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, příp. písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše sepisující zástupce CK i zákazník, který podpisem vyslovuje souhlas s jeho obsahem.

**10.6.** Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci či jiné oprávněné osobě určené CK přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

**10.7.** Uplatní-li zákazník reklamaci, je osoba pověřená CK povinna po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta delší lhůta. Do této lhůty se nezapočítává čas potřebný k odbornému posouzení vady.

**10.8.** Reklamace musí být doložena zápisem z místa pobytu. (Veškeré závady a odchylky od objednaných služeb bezodkladně ihned po jejich zjištění na místě oznámit zástupci CK a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění. V případě, že nelze nedostatky ihned odstranit, je zákazník povinen vyžádat si písemné stanovisko zástupce CK v místě nebo učinit písemný zápis stížnosti, který potvrdí recepce. Při reklamaci je třeba vycházet pouze z programu zájezdu na webu CK.)

**10.9.** Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu v důsledku vady zájezdu je dva roky.

**10.10.** Umožňuje-li mezinárodní smlouva nebo jiný pro Smlouvu závazný právní předpis omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady újmy, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. CK není povinna hradit škodu ve vyšším rozsahu, než činí trojnásobek celkové ceny zájezdu, ledaže se jedná o náhradu újmy způsobené na zdraví, újmu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti, nebo o jinou újmu, jejíž náhradu nelze dle pro Smlouvu závazných právních předpisů omezit.

**10.11.** CK neručí za kvalitu cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u průvodce, v hotelu či jiné organizace. Ztrátu či poškození zavazadel při dopravě reklamuje zákazník přímo u dopravce.

**10.12.** CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena:

- zákazníkem,
- třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu,
- neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

## 11. ROZHODNÉ PRÁVO, ŘEŠENÍ SPORŮ, STÍŽNOSTI

**11.1.** Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze Smlouvy uzavřené s CK nebo v souvislosti s takovou Smlouvou, je právo ČR, kterým se řídí Smlouva, resp. potvrzení o zájezdu, a to včetně těchto VOP.

**11.2.** V souladu s § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, CK informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s CK prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

**11.3.** Pro podání stížnosti týkající se zájezdů, které zákazník sjednal v této CK, a pro vyhledání subjektu alternativního řešení sporů může zákazník využít také on-line platformu, která je zřízena Evropskou komisí na adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

**11.4.** Zákazník je oprávněn vůči CK uplatnit jakékoli své případné stížnosti na adrese sídla CK, na e-mailové adrese [zajednahlubinu@seznam.cz](mailto:zajednahlubinu@seznam.cz) nebo na telefonní lince +420 723 230 310. Případné stížnosti zákazníků projedná odpovědná osoba určená CK a po přezkoumání stížnosti zákazníka o výsledcích přezkumu informuje v přiměřené lhůtě.

## 12. OCHRANA AUTORSKÝCH PRÁV

**12.1.** Vlastníkem všech textových či audiovizuálních materiálů, které CK uveřejňuje na svém webu či v propagačních a komunikačních materiálech je CK a jsou chráněny autorskými právy. Jejich kopírování, užívání či rozšiřování je v rozporu se zákonem a CK je v takových případech oprávněna se bránit právní cestou.

## 13. DOPLŇUJÍCÍ DOPORUČENÍ A UPOZORNĚNÍ

**13.1.** Při výběru zájezdů zákazníkům důrazně doporučujeme, aby se podrobně seznámili s poskytovanými službami, ubytováním a dopravou. Bližší a doplňující informace ochotně poskytne CK na kontaktním telefonu či e-mailu.

**13.2.** Požadované umístění v autobuse, případně požadovaný přístup na trase nemusí CK akceptovat. První a poslední den zájezdu jsou určeny především k zajištění dopravy a nejsou považovány za dny plnocenného poutního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení zájezdu.

**13.3.** CK neručí za případné zpoždění dopravy z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, z důvodů přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění. CK nenahrazuje služby, které nebyly v důsledku výše jmenovaných změn doby odjezdu čerpány.

**13.4.** Zákazník uzavřením Smlouvy o zájezdu souhlasí s tím, aby jeho osobní údaje včetně např. rodného čísla poskytnuté pro účely uzavření Smlouvy zpracovávala a shromažďovala CK v souladu s platnými právními předpisy, zejména s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů (GDPR) a o volném pohybu těchto údajů. Tento souhlas je udělen až do doby jeho písemného odvolání. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK, a dále osobám, které jsou oprávněny služby poskytované CK nabízet a poskytovat.

**13.5.** Zákazník uzavřením Smlouvy o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) souhlasí s použitím audio a video záznamů z poutních zájezdů pro potřeby propagace CK. Zákazník si je také vědom, že tento souhlas může kdykoliv písemně odvolat.

## 14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

**14.1.** V případě, že se některé ustanovení těchto veřejných obchodních podmínek stane neplatným, neúčinným nebo nepoužitelným, použije se namísto něj ustanovení, které je mu smyslem a obsahem nejbližší. V takovém případě ale není dotčena platnost ostatních ustanovení.

**14.2.** Tyto všeobecné smluvní podmínky vstoupily v platnost a účinnost dne 1. 4. 2025 a vztahují se na veškeré zájezdy CK Barbora Němčáková, [www.zajednahlubinu.cz](http://www.zajednahlubinu.cz).