

# Všeobecné smluvní podmínky účasti na zájezdech

## I. Úvodní ustanovení

Všeobecné smluvní podmínky /dále jen VSP/ účasti na zájezdech jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a ostatní služby cestovního ruchu pořádané CK Ikária, Dana Veselá /dále jen CK/. CK jako pořadatel (§ 2523 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník - dále jen OZ) prodává zájezdy (§ 2522 OZ) výhradně na základě smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o poskytnutí jednotlivých služeb cestovního ruchu. Tyto VSP upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů nebo jednotlivých služeb cestovního ruchu ve smyslu par.1 odst. zákona č. 159/99 Sb. v platném znění a tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK a jsou platné od 1.1.2014.

Bude-li smlouva o zájezdu uzavřena v jiné než písemné formě, CK vystaví zákazníkovi bezprostředně po uzavření takové smlouvy o zájezdu písemný doklad o uzavření smlouvy o zájezdu /potvrzení o zájezdu/ v souladu s § 2525 zákona č.89/2012, občanský zákoník v platném znění.

## II. Vznik a předmět smluvního vztahu

Předmětem smluvního vztahu je prodej zájezdů ( § 2522 OZ) nebo služeb cestovního ruchu dle individuálních požadavků zákazníků.

Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem podepsané písemné smlouvy o zájezdu potvrzené CK, případně jejím obchodním zástupcem /který uzavřel s CK Smlouvu o obchodním zastoupení/ a úhradou zálohy nebo celé částky zákazníkem nebo obchodním zástupcem. Závažná je i smlouva o zájezdu zasláná e-mailem nebo faxem. CK se zavazuje, že poskytne zákazníkovi zájezd a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu.

Pro rozsah služeb CK, které jsou zajišťovány podle této smlouvy, je závazně vymezen zájezd, jak je uvedeno v katalogu CK, případně dodatečnými nabídkami a ustanovení těchto podmínek. Předáním podepsané smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že s VSP byl seznámen, souhlasí s nimi i za další osoby uvedené na smlouvě o zájezdu a zároveň za ně přebírá veškeré závazky vyplývající ze smlouvy o zájezdu.

## III. Cena zájezdu

Ceny zájezdů jsou smluvními cenami mezi CK a zákazníkem. Ceny jsou konečné a zahrnují služby uvedené v katalogu nebo nabídkovém letáku a zahrnují zákonné pojištění CK a DPH. Dojde-li ke změně podmínek, za kterých byly ceny v těchto materiálech stanoveny, CK si vyhrazuje právo tyto ceny jednostranně upravit. Případné vyhlášení slev nebo last minute po podpisu smlouvy o zájezdu nezakládají zákazníkovi právo na zlevněnou cenu. Závaznou cenou je cena na smlouvě o zájezdu.

CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu (§ 2530) pokud oznámení o zvýšení ceny odešle zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Cenu zájezdu lze zvýšit jen, dojde-li k některému z následujících důvodů:

- zvýšení ceny za dopravu včetně pohonných hmot, plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu
- zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu o více než 10 %. Zvýšení ceny zájezdu bude provedeno o částku odpovídající procentu navýšení změny kurzu.

Zákazník je povinen do 5 dnů od účinnosti oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit CK rozdíl v ceně zájezdu. Při porušení závazku úhrady navýšené ceny ze strany zákazníka má CK právo od smlouvy o zájezdu odstoupit.

Realizace autokarového zájezdu je podmíněna dosažením minimálního počtu 40 osob pokud není dáno jinak ve smlouvě o zájezdu.

CK může v katalogu nebo ve smlouvě o zájezdu stanovit zvláštní podmínky pro konkrétní zájezd, které musí zákazník splňovat.

Doba rezervace zájezdu je 4 dny, není-li sjednáno jinak.

## IV. Platební podmínky

CK má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CK nebo platbou v hotovosti.

CK je oprávněna požadovat zálohu 50 % z ceny všech objednaných služeb pokud není dáno jinak. Doplátek musí být uhrazen nejpozději do 30 dní před zahájením zájezdu. V případě zakoupení zájezdu 30 dnů a méně před odjezdem je celková cena zájezdu splatná ihned. Při porušení tohoto závazku má CK odstoupit od smlouvy a objednaný zájezd zrušit (§2533 OZ)

Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy jsou splatné ihned.

Za řádnou a včasnou úhradu plateb odpovídá vždy zákazník /objednavatel zájezdu, případně jím zplnomocněný zástupce.

## V. Povinnosti a práva zákazníka

Zákazník má právo :

- na řádné poskytnutí potvrzených služeb. Pokud dohodnuté služby nečerpá, nemá právo na jejich náhradu a nevzniká mu právo na finanční kompenzaci od CK
- požadovat informace o všech skutečnostech, které jsou CK známy a dotýkají se sjednaných služeb

- být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a cen
- při sepsání smlouvy o zájezdu obdržet doklad o povinném pojištění CK pro případ úpadku, případně pokud si sjedná cestovní pojištění obdržet informace o pojištění
- zrušit svoji účast na zájezdu nebo postoupit svoji smlouvu o zájezdu třetí osobě a oznámit písemně CK, že místo něho se zájezdu zúčastní jiná osoba současně s prohlášením nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou o zájezd a splňuje všechny podmínky k účasti. Původní a nový zákazník společně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a poplatků spojených s překnihováním, a to vše před zahájením zájezdu.
- právo na reklamaci a ochranu dat, která uvádí ve smlouvě o zájezdu
- obdržet 7 dní před zahájením zájezdu nebo služeb písemné informace a pokyny -
- reklamovat závady a odchylky od sjednaných služeb v CK, nejlépe však na místě u zástupce CK a poskytnout součinnost nezbytnou k jejich odstranění. Pro průkaznost doporučujeme oznámení provést písemnou formou. Zákazník má povinnost:
  - poskytnout CK součinnost k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé uvádět údaje ve smlouvě a předložit doklady požadované CK.
  - zajistit u osob mladších 15 let a u osob vyžadující zdravotní péči doprovod a dohled zletilé osoby. Osoba starší 15 let a mladší 18 let bez doprovodu je povinna předložit souhlas zákonného zástupce s uzavřením smlouvy o zájezdu a čerpáním služeb.
  - zaplatit cenu zájezdu dle smlouvy o zájezdu
  - převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na zájezd se všemi požadovanými doklady (platný cestovní pas- jeho platnost musí být minimálně 6 měsíců po ukončení zájezdu., vízum, doklad o zdravotním pojištění, apod).
  - dodržovat všechny podmínky ubytování včetně doby příjezdu a odjezdu a svým chováním neomezovat a nerušit ostatní účastníky. Předat při ubytování voucher na ubytování, v případě pozdějšího ubytování než je na voucheru toto nahlásit CK min. 5 dní před odjezdem. Ubytovací zařízení vrátí v takovém stavu, v jakém je převzal. Při poškození ze strany zákazníka veškeré náhrady škod zákazník hradí. Totéž platí i v případě poškození v dopravním prostředku
  - dodržovat pasové, celní, zdravotní (včetně očkovacích) a další předpisy země, do které cestuje, dodržovat legislativu země pobytu a respektovat místní zvyklosti. Zákazník je plně odpovědný za své jednání a chování v době zájezdu a nese odpovědnost za následky způsobené vlastní neoprávněností, např. pokud je v důsledku vážného narušování průběhu zájezdu vyloučen, má CK nárok na plnou úhradu nákladů.
  - za všechny škody, které vzniknou z důvodu mylných údajů, zákonných předpisů, neplatnosti cestovního pasu či neudělení víza odpovídá zákazník, hradí vzniklé škody a nemá nárok na úhradu od CK ani na vrácení částky za nečerpání služeb zájezdu. Cizí státní příslušníci si víza vyřizují sami. CK nenesou odpovědnost za neudělení víza. Za platnost cestovních dokladů a dodržení podmínek vstupu odpovídá cestující. Pro vstup a pobyt na území cizího státu musí každý splňovat podmínky stanovené jeho zákony. Ke sdělování aktuálních podmínek vstupu a pobytu na území cizího státu je příslušný zastupitelský úřad daného státu, jehož kontakt naleznete na stránkách Ministerstva zahraničních věcí ČR – [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz) v sekci Státy světa - informace na cesty. Informace v katalogu CK/CA uvedené u každé destinace jsou určeny k základní orientaci, ovšem mohou se v čase měnit. CK proto doporučuje svým zákazníkům, aby si před podpisem smlouvy o zájezdu ověřili u zastupitelského úřadu navštěvovaného státu, jaké jsou aktuální podmínky pro vstup a pobyt.
  - dostavit se v řádném čase k zájezdu nebo k odjezdu autobusu. Pokud se nedostaví k zájezdu či k odjezdu, má CK nárok na plnou úhradu ceny zájezdu bez nároku klienta na odškodnění.
  - řídít se pokyny zástupce CK či jiné osoby určené CK, dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy dopravců a ubytovatelů.

## VI. Změny dohodnutých služeb a rušení zájezdu

CK je oprávněna a to bez následků porušení smlouvy o zájezdu, jednostranně provádět operativně změny program a poskytování služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné zajistit původně dohodnutý program a služby. Jestliže CK zajistí jako náhradu plnění ve stejné nebo vyšší kvalitě než bylo ve smlouvě o zájezdu sjednáno, jsou případné další nároky zákazníků vůči CK vyloučeny. Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit jinak než čerpáním služeb nižší kategorie, je CK povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně

Změny a odchylky jednotlivých služeb CK od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v případech objektivních důvodů přípustné. Jedná se zejména:

- o změny dopravní společnosti, příjezdové a odjezdové trasy, pořadí míst navštívených po trase autokarové přepravy, nástupních či výstupních míst z dopravních, bezpečnostních i jiných důvodů. CK je oprávněna při nedosažení minimálního počtu zákazníků, tj. 10 osob na 1 nástupní místo (pokud není určeno jinak) toto nástupní místo změnit na jiné a to nejpozději 48 hodin před zahájením zájezdu. V případě změny nástupního místa nevzniká zákazníkovi nárok na odstoupení od smlouvy, slevu či jiné odškodnění.
- o změnu v důsledku tzv. vyšší moci (vis major), z důvodů mimořádných okolností, např. nejistá politická a vojenská situace v navštívené zemi, stávky, dopravní problémy, dopravní poruchy, neštěstí, jakož i další okolnosti, které nemohla CK ovlivnit ani jim zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK

nepřebírá ve shora uvedených případech odpovědnost za důsledky a případné škody.

c) o změnu ubytovací kapacity, pokud je náhradní zařízení stejné nebo vyšší kategorie a rozsah služeb a kvalita odpovídá podmínkám sjednaným ve smlouvě o zájezdu.

d) nutí-li vnější okolnosti CK před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy o zájezdu, navrhne zákazníkovi změnu. Pokud změna vede i ke změně ceny zájezdu, musí být nová cena uvedena. Zákazník má právo se změnou souhlasit a nebo od smlouvy o zájezdu odstoupit. Zákazník ve lhůtě do 5 dnů od smlouvy o zájezdu neodstoupí, platí, že s její změnou souhlasí (§ 2531 odst 2 OZ). Jestliže změna vede ke zvýšení ceny je zákazník povinen uhradit CK rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na změnu. Při porušení tohoto závazku může CK od smlouvy odstoupit (§ 2533 OZ). Jestliže změna vede ke snížení ceny, CK je povinna vrátit rozdíl v ceně zákazníkovi.

e) jestliže zákazník se změnou nesouhlasí ve lhůtě požadované v návrhu, má právo požadovat od CK o zajištění náhradního zájezdu odpovídajícího tomu, co bylo původně sjednáno. Při uzavření nové smlouvy o zájezdu se platby uskutečněné na základě původní smlouvy o zájezdu převedenou na novou smlouvu. Případný rozdíl musí příslušná strana doplatit (vrátit) oprávněné smluvní straně bez zbytečného odkladu. Nedojde-li k uzavření nové smlouvy o zájezdu je povinna CK bezodkladně vrátit zákazníkovi celou částku, kterou uhradí.

CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd a odstoupit od smlouvy o zájezdu

a) jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu při autokarovém zájezdu 40 osob (není-li uvedeno jinak) a tuto skutečnost oznámit zákazníkovi nejpozději do 7 dnů před odjezdem.

b) v důsledku jiných okolností než je porušení povinnosti zákazníka - např. v důsledku vyšší moci. V tomto případě nabídne zákazníkovi náhradní zájezd, pokud zákazník se zájezdem souhlasí, tak postup při uzavření nové smlouvy je stejný jako v bodě VI. odst. e).

c) zruší-li CK zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10 % z ceny zájezdu. Právo na náhradu škody tím není dotčeno. CK se může zprostit povinností platit pokutu, prokáže-li, že ke zrušení došlo z důvodu nenaplnění zájezdu - bod a) nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit - viz vyšší moc - bod b).

## VII. Odstoupení od cestovní smlouvy, odstupné

Zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit a má právo na vrácení zaplacené ceny na zájezd bez účtování odstupného :

a) pokud zruší CK zájezd

b) pokud CK poruší své povinnosti stanovené smlouvou o zájezdu

Doporučuje se, aby zákazník odstoupení od smlouvy provedl písemným záznamem v prodejním místě, zaslal je poštou nebo jiným způsobem. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem sepsání záznamu nebo dnem doručení.

c) pokud není ani jeden z výše uvedených důvodů a zákazník zruší smlouvu o zájezdu, je povinen uhradit CK odstupné (stornopoplatek), přičemž výše odstupného je závislá na době zbývající do zahájení zájezdu či čerpání služeb. Odstupné je vypočteno

z konečné ceny uvedené ve smlouvě o zájezdu.

Výše odstupného, které je zákazník CK povinen uhradit je následující:

více než 45 dní před odjezdem Kč 300,- /os.

**45 - 30 dní** před odjezdem 10 %

**29 - 15 dní** před odjezdem 40 %

**14 - 8 dní** před odjezdem 70 %

**7 dní a méně** před odjezdem 100 %

### Za změnu osoby

do 20 dnů před odjezdem Kč 300,- /os.

po této lhůtě bude změna brána jako storno zájezdu

V případě, že výše odstupného je vyšší než uhrazená záloha, je zákazník povinen rozdíl do výše poskytované služby tak, aby mohla být ze strany zástupce CK sjednána náprava. Reklamační na místě umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času ztěžuje průkaznost a objektivnost posouzení. Uplatnění reklamací může být provedeno v jakémkoliv formě (doporučujeme písemně podání) s uvedením data, předmětu reklamací a jaký způsob vyřízení zákazník vyžaduje. Zástupce CK na místě je povinen se zákazníkem sepsat reklamační protokol nebo vydat mu potvrzení o přijetí reklamací. Pokud není na místě zástupce CK je zákazník povinen dbát uplatnění nároků vůči poskytovatelům služby a oznámit jim vadné služby.

Odstupné je splatné bez zbytečného odkladu.

## VIII. Reklamační

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb neodpovídá sjednaným službám ve smlouvě o zájezdu, vzniká zákazníkovi právo na reklamací

Zákazník je povinen uplatnit reklamací včas, bez zbytečného odkladu a) nejlépe přímo v místě poskytované služby tak, aby mohla být ze strany zástupce CK sjednána náprava. Reklamační na místě umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času ztěžuje průkaznost a objektivnost posouzení. Uplatnění reklamací může být provedeno v jakémkoliv formě (doporučujeme písemně podání) s uvedením data, předmětu reklamací a jaký způsob vyřízení zákazník vyžaduje. Zástupce CK na místě je povinen se zákazníkem sepsat reklamační protokol nebo vydat mu potvrzení o přijetí reklamací. Pokud není na místě zástupce CK je zákazník povinen dbát uplatnění nároků vůči poskytovatelům služby a oznámit jim vadné služby.

b) na CK nebo byla-li uzavřena smlouva o zájezdu u obchodních zástupců. CK nebo obchodní zástupce vydají písemné potvrzení, kdy zákazník reklamací uplatnil, co je obsahem reklamací, jaký způsob vyřízení reklamací zákazník požaduje a způsob vyřízení reklamací. Obchodní zástupce neprodleně zašle reklamací na CK.

Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamací, doporučuje se zejména podat informace, předložit doklady dokazující skutkový stav, atd.

Zákazník může podat reklamací ústně nebo písemně, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu. Vyřízení reklamací musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od prokazatelného uplatnění reklamací zákazníkem.

Nastanou-li okolnosti, jejich vznik, průběh a případné následky nezávisí na CK a nemůže je ovlivnit (vis major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník nevyužije zcela nebo zčásti nakoupené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na reklamací, na vrácení zaplacené ceny nebo slevy z ceny.

V případech, kdy je reklamací zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamací v bezplatném odstranění závady nebo v poskytnutí náhradní služby. Jinak CK poskytne přiměřenou slevu z ceny vadné služby. CK nenese žádnou odpovědnost za úroveň služeb, nesjednaných ve smlouvě o zájezdu pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě samém či u jiné organizace. Za předmět reklamací se také nepovažují škody a majetkové újmy, které zákazníkovi vzniknou na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z pojistného krytí výslovně vyjmuty.

## IX. Pojištění

a) povinné smluvní pojištění

CK je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 Sb. uzavřenu pojistnou smlouvu, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případě úpadku CK. CK má uzavřenu pojistnou smlouvu s pojišťovnou UNIQA, finanční společností Fiducia Praha.

b) cestovní pojištění

Součástí zájezdů CK není cestovní pojištění. Zákazník si může sjednat cestovní pojištění v CK. V nabídce cestovního pojištění jsou asistenční služby, léčebné výlohy včetně převozu, úrazové pojištění, odpovědnost za škody na zdraví a majetku, pojištění storno - v případě odstoupení od smlouvy z důvodů stanovených pojišťovnou.

## X. Zvláštní ustanovení

CK zpracovává osobní údaje svých zákazníků s jejich souhlasem

a) za účelem uzavření smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o poskytnutí jednotlivých služeb

b) za účelem evidence zákazníků ve věrnostním systému

Zákazníkovi osobní údaje - jméno, datum narození nebo rodné číslo, bydliště, telefon, č. cest. dokladu, datum jeho platnosti a místo vydání, elektronická adresa a pod. jsou k zprístupněny pouze pracovníkům CK a poskytovatelům služeb, kteří jsou oprávněni cestovní služby poskytovat.

V případě, že zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu za ostatní účastníky nebo ve prospěch třetí osoby, potvrzuje, že je zmocněn ostatními účastníky nebo třetí osobou k poskytnutí osobních údajů.

Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné. Důsledkem neposkytnutí osobních údajů je neuzavření smlouvy o zájezdu.

Při zpracování osobních údajů je CK povinna dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.

## XI. Zpracování osobních údajů

Zákazník je 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 a zároveň zpracovatelem osobních údajů získaných v souvislosti s poskytováním služeb cestovního ruchu. Blíží podrobnosti a podmínky nakládání s osobními údaji jsou uvedeny na [www.ck-ikaria.cz](http://www.ck-ikaria.cz)

## XII. Závěrečná ustanovení

Tyto Všeobecné podmínky se vztahují na všechny služby poskytované CK.

Odchylná ujednání ve smlouvě o zájezdu nebo ve zvláštních podmínkách přiložené ke smlouvě o zájezdu mají přednost před zněním Všeobecných podmínek. Zákazníci potvrzují podpisem smlouvy o zájezdu, že jsou jim známy Všeobecné podmínky, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu nebo nabídkových letáčcích CK o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a CK si vyhrazuje právo jejich změny. Pokud dojde ke změnám uvedených skutečností, CK informuje ihned zákazníka o těchto změnách. Tyto Všeobecné podmínky vstupují v platnost a účinnost dnem 25.5.2018 a jsou součástí Smlouvy o zájezdu a smluvní strany se uzavřením Smlouvy zavázaly jimi řídit. Předchozí VSP pozbyvají platnost dnem účinnosti těchto VSP.

V Pelhřimově dne:

Podpis klienta: