

## Všeobecné smluvní podmínky

pro účast na zájezdech cestovní kanceláře CK HORY CZ s.r.o. (dále „CK“), dále jen „smluvní podmínky“.

### I. Vznik smluvního vztahu

- 1) Smluvní vztah mezi CK (pořadatelem zájezdu) a zákazníkem vzniká podpisem smlouvy o zájezdu zákazníkem a pověřeným zástupcem CK a je podřízen zák. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 2) Smluvní vztah nevzniká rezervací zájezdu na webových stránkách, nebo rezervací provedenou jiným způsobem (telefonicky, e-mailem, ...). Rezervace zájezdu je pouze projevem zákazníka, že má zájem tento vztah uzavřít. Cestovní kancelář má právo odmítnout jakoukoliv rezervaci bez udání důvodu.

### II. Cena zájezdu

- 1) Cena zájezdu je smluvní, včetně DPH a je spolu s platebními podmínkami uvedena ve smlouvě o zájezdu.
- 2) Úhradu je možné provést:
  - a) převodem na bankovní účet CK 260120885 / 0300 u Československé obchodní banky a.s.,
  - b) platební kartou prostřednictvím platební brány,
  - c) vkladem na pobočce banky na účet uvedený v čl. II bodu 2), písm. a),
  - d) poštovní poukázkou typu A na účet uvedený v čl. II bodu 2), písm. a),
  - e) hotově v sídle firmy – pouze po předchozí telefonické domluvě,
  - f) nebo prostřednictvím platebního terminálu v sídle firmy – pouze po předchozí telefonické domluvě.
- 3) U bodů uvedených v čl. II, bodu 2), písm. b) a f) je k ceně zájezdu připočten bankovní poplatek za tyto služby. Výše poplatku je dána procentní sazbou a je uvedena přímo u formuláře pro rezervaci zájezdu. Zákazník odesláním rezervace souhlasí s výší těchto poplatků. Zákazník také souhlasí, že v případě odstoupení od smlouvy je tento poplatek bance nevratný. V případě, že je zájezd zrušen ze strany cestovní kanceláře, vrací cestovní kancelář i bankovní poplatek. V případě, že si zákazník vybere jiný zájezd (za zrušený), je zákazníkovi započtena k novému zájezdu pouze cena bez bankovního poplatku.
- 4) V případě úhrady postupem podle čl. II, bodu 2), písm. a), c) a d) je nutné uvést variabilní symbol uvedený na smlouvě o zájezdu.
- 5) Vznikne-li smluvní vztah později než jeden měsíc před začátkem konání zájezdu, zákazník je povinen zaplatit plnou cenu zájezdu.
- 6) Nezaplatí-li zákazník úhrady ve stanovených termínech, má CK právo odstoupit od smlouvy. CK má právo odstoupit od smlouvy rovněž v případech, kdy zákazník má neplatné nebo neúplné cestovní doklady, nesplňuje zvláštní podmínky stanovené cestovní kanceláří (uvedené ve smlouvě o zájezdu), nebo úmyslně zamlčí svá zdravotní omezení a v jejichž důsledku může být ohrožen průběh zájezdu.

### III. Práva a povinnosti zákazníka

- 1) Mezi základní práva zákazníka patří zejména:
  - a) právo na řádné poskytnutí služeb uvedených ve smlouvě o zájezdu,

- b) právo být neprodleně seznámen s případnými změnami programu, rozsahem služeb, změnou ceny a termínu,
  - c) právo sjednat si pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ vzniku nákladů v souvislosti s vlastním odstoupením od smlouvy.
- 2) Mezi základní povinnosti patří zejména:
- a) zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem II.,
  - b) poskytnout CK patřičnou součinnost, zajišťuje-li CK pro zákazníka další služby (vstupní víza, trajektové lístky, letenky, apod.). Za udělení víza CK neručí,
  - c) sjednat pro všechny osoby uvedené ve smlouvě na celou dobu trvání zájezdu pojištění léčebných výloh pro cesty do zahraničí odpovídající programu zájezdu. Sjednání tohoto pojištění je povinen zákazník na výzvu CK prokázat. V opačném případě má CK právo zákazníka vyloučit ze zájezdu,
  - d) v případě, že dojde k navýšení ceny cestovního (zájezdového) pojištění ze strany pojišťovny, má zákazník povinnost doplatit rozdíl pojistného cestovní kanceláři,
  - e) neprodleně oznámit (e-mailem), že platí za zájezd na jiný účet, než je uveden na smlouvě o zájezdu,
  - f) řídit se pokyny CK a jejích zástupců a dodržovat stanovený program zájezdu,
  - g) informovat zástupce CK o individuálním programu. CK a její zástupci jsou oprávněni zakázat zákazníkovi nebezpečný nebo se zájezdem neslučující individuální program, případně ho vyloučit z části programu zájezdu, pokud zdravotní stav, zkušenosti nebo vybavení zákazníka neodpovídají náročnosti programu. Veškeré náklady související s individuálním programem si zákazník hradí sám a je povinen je uhradit. V případě, že se zákazník účastní individuálního programu, nemá nárok na slevu ze zájezdu ani na vrácení peněz za nevyužité služby,
  - h) na požádání se podrobit testu na omamné a psychotropní látky a testu na množství alkoholu v krvi. V mimořádných případech, kdy CK zjistí, že zákazník užívá drogy, popřípadě alkohol v nepřiměřené míře (nad 0,8 promile alkoholu v krvi), obtěžuje ostatní zákazníky, je vulgární, slovně, nebo fyzicky napadá ostatní zákazníky, průvodce, nebo kohokoliv ve svém okolí může být zcela vyloučen ze zájezdu bez nároku na slevu ze zájezdu a na vrácení peněz za nevyčerpané služby,
  - i) mít u sebe vlastní cestovní doklad s dostačujícím datem platnosti a nezbytnými vízy,
  - j) počínat si tak, aby nedocházelo jeho vinou ke škodám na majetku a zdraví zákazníků, průvodců, dodavatelů služeb nebo CK. V případě že k takové škodě dojde, je zákazník povinen vzniklou škodu uhradit,
  - k) použít zádržný bezpečnostní systém dle zákona č. 361/2000 Sb., o provozu na pozemních komunikacích a o změnách některých zákonů (silniční zákon), ve všech vozidlech, která jsou tímto systémem vybavena,
  - l) zajistit souhlas zákonného zástupce, účastní-li se zájezdu osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu,
  - m) je-li zákazník cizím státním příslušníkem, musí s CK projednat individuální zajištění cestovních dokladů, pokud je to u předmětného zájezdu potřebné,
  - n) zaplatit do konce zájezdu nápoje, další drobné zboží, nebo služby, které zákazník na zájezdu případně odebral a spotřeboval. V případě, že nedojde k uhrazení, může CK požadovat po zákazníkovi podepsat uznání dluhu (nebo směnku), nebo bude zákazníkovi po skončení zájezdu zaslána faktura, kterou je povinen uhradit do data splatnosti,
  - o) zdržet se jakéhokoli prodeje, nebo i jiné bezúplatné nabídky fotografií a videí pořízených během zájezdu jiným cestovním kancelářím, agenturám a dalším osobám (fyzickým i právnickým), jejichž prostřednictvím by tato data mohla být šířena a dána k dispozici subjektům vyjmenovaným výše,
  - p) zdržet se sbírání, nabízení, šíření a využívání organizačních informací souvisejících se zájezdem (především o poloze a ceně ubytování, samotném programu a dalších specifických datech předávaných cestovní kanceláři na zájezdu), nebo vyvíjení poradenské činnosti jiným cestovním kancelářím, agenturám a dalším osobám (fyzickým i právnickým), jejichž prostřednictvím by tato data mohla být šířena a dána k dispozici těmto subjektům,
  - q) zdržet se sbírání, šíření a využívání získaných kontaktních údajů dalších zákazníků CK ke komerčním účelům, k rozesílání reklamních a nevyžádaných sdělení a k účelům, které přímo i nepřímo mohou poškodit, nebo poškozují cestovní kancelář,

- r) informovat CK (před odjezdem), nebo jejího zástupce (na začátku zájezdu) o svých zdravotních omezeních, nebo předchozích závažných zdravotních problémech, které by mohli mít vliv na průběh zájezdu.
- 3) při prokázání porušení povinností písmen o), p) a q) tohoto článku, bodu 2), může cestovní kancelář požadovat po zákazníkovi sankční poplatek 50 000 Kč za každý zájezd, u něhož, k porušení povinnosti došlo.
- 4) Za škody vzniklé zákazníkům porušením výše uvedených povinností CK nenese odpovědnost.

#### **IV. Práva a povinnosti CK**

- 1) Práva a povinnosti CK odpovídají ustanovením uvedeným v dalších člancích smluvních podmínek, zejména v článku III.
- 2) Po obdržení vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu a uhrazení plné ceny zájezdu je CK povinna zaslat zákazníkovi písemné potvrzení o zájezdu a informace k zájezdu dle § 2525 - § 2529 zákona 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 3) CK je oprávněna provádět operativní změny v průběhu zájezdu. Při tom je povinna zachovat zaměření cesty a poskytnout zákazníkovi přiměřenou slevu, jestliže rozsah poskytnutých náhradních služeb neodpovídá rozsahu původně dohodnutých služeb.
- 4) CK má právo zrušit zájezd v důsledku neodvratitelné události, které CK nemohla zabránit (např. živelné pohromy, občanské války, místní nepokoje atd.), kdykoli před odjezdem, ale i v průběhu zájezdu. Při zrušení během zájezdu se zákazníkům vrací pouze úhrada za nerealizované výdaje. Případné vyšší náklady související s těmito mimořádnými událostmi hradí zákazník.
- 5) CK může v cestovní smlouvě stanovit zvláštní podmínky, které musí zákazník splňovat pro účast na konkrétním zájezdu.
- 6) CK neručí za majetek zákazníků v případě zničení, poškození, ztráty či krádeže. Zástupci CK ale vyvinou maximální úsilí, aby tato rizika co nejvíce omezili.
- 7) CK je registrovaným správcem osobních údajů, dle zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. CK je oprávněna nakládat s osobními údaji zákazníka v rozsahu registrace u Úřadu pro ochranu osobních údajů.
- 8) CK ručí za zachování diskrétnosti a mlčenlivosti svých zástupců o zdravotním stavu a omezení klientů.
- 9) CK má právo zveřejnit, bez předchozího souhlasu zákazníka, fotografie na kterých je zviditelněn, ve všech svých elektronických marketingových kanálech. Tento souhlas může zákazník kdykoliv odvolat.
- 10) CK má právo bez předchozího upozornění zarezervovat a nakoupit pro zákazníka letenky a další služby za cenu o 10 procent dražší než je započítaná cena jednotlivých služeb obsažená v ceně zájezdu. Na tento rozdíl v ceně bude zákazníkovi zaslána faktura, kterou je povinen zákazník uhradit do data splatnosti.

## V. Odstoupení od smlouvy, reklamace a řešení sporů

- 1) Zákazník má právo kdykoli před začátkem zájezdu odstoupit od smlouvy s CK. Odstoupení nabývá účinnosti ke dni, kdy je předáno CK (v případě, že je zasláno, tak ke dni doručení oznámení CK). Odstoupení od smlouvy se řídí § 2533 – § 2536 zákona 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 2) Odstupné je stanoveno jako součet skutečně vynaložených nákladů a storno poplatku závislého na počtu dní, které zbyly od zrušení smluvního vztahu do začátku zájezdu. Výše storno poplatku je určena následovně:
  - a) 91 a více dní před začátkem je storno poplatek 1 000 Kč
  - b) od 90 dní do 61 dní před začátkem je výše storno poplatku určena jako 25 % z rozdílu ceny zájezdu a skutečně vynaložených nákladů, minimálně však 2 000 Kč
  - c) od 60 dní do 31 dní před začátkem je výše storno poplatku určena jako 50 % z rozdílu ceny zájezdu a skutečně vynaložených nákladů,
  - d) od 30 dní do 15 dní před začátkem je výše storno poplatku určena jako 75 % z rozdílu ceny zájezdu a skutečně vynaložených nákladů,
  - e) od 14 dnů do začátku konání zájezdu je výše storno poplatku určena jako 100 % z rozdílu ceny zájezdu a skutečně vynaložených nákladů.
- 3) Zákazník neplatí storno poplatek, jestliže za sebe na zájezd zajistí náhradníka (postupníka) a postoupí svojí smlouvu o zájezdu dle § 2532 zákona 89/2012 Sb., občanský zákoník. Původní zákazník (postupitel) odpovídá za zaplacení ceny zájezdu za postupníka. V případě, že již byla pro zákazníka (postupitele) sjednána služba, kterou nelze na postupníka převést (zejména letenka, vízum), uhradí původní zákazník skutečně vynaložené náklady CK.
- 4) Zákazník platí 100 % dohodnuté ceny, nenastoupí-li na zájezd.
- 5) CK má právo odečíst odstupné ze zaplacené úhrady zákazníka.
- 6) K uplatnění práva na reklamaci musí dojít bez zbytečného odkladu. Nejlépe v průběhu zájezdu bez zbytečného odkladu u vedoucího zájezdu (průvodce), nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskuteční, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle smlouvy o zájezdu, jinak toto právo zaniká. Cestovní kancelář může na vyřízení celé záležitosti čerpat zákonnou lhůtu 30 dní.
- 7) Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následky nejsou závislé na činnosti CK, jako je např. dopravní kolaps nebo nepříznivé počasí anebo dojde k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník plně nebo zčásti nevyužije zaplacené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.
- 8) Právní vztahy mezi CK a klienty se řídí právem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění. Veškeré případné spory mezi CK a klienty budou řešeny obecnými soudy ČR.
- 9) V případě, sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou o zájezdu má klient, 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). Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz).
- 10) 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 sporů online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

## **VI. Závěrečná ustanovení**

- 1) Dnem účinnosti smluvních podmínek je 10. ledna 2017.