

Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře Cestomilové s.r.o.

1. Základní ustanovení

1.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran vyplývající ze smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“). Jsou platné pro všechny zájezdy a ostatní služby provozované **cestovní kanceláří Cestomilové s.r.o., IČ: 03617751, DIČ: CZ03617751, se sídlem Masarykovo nám. 122, Hranice 753 01** (dále jen „CK“). Tyto VOP tvoří nedílnou součást Smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK. Zákazníkem se rozumí jakákoliv fyzická nebo právnická osoba a také i osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena s cestovní kanceláří Cestomilové s.r.o. Uzavřením smlouvy zákazník souhlasí s těmito podmínkami.

1.2 Ještě než zákazník učiní závaznou objednávku nebo uzavře SoZ, je CK informován o tom, k jaké smlouvě směřuje jejich předšmluvní komunikace a pro tyto účely předá zákazníkovi příslušný formulář podle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb, který musí obsahovat informaci, zda se jedná o zájezd nebo spojené cestovní služby (SCS), a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka.

2. Vznik smluvního vztahu

2.1 Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) uzavřené smlouvy o zájezdu, potvrzené CK, případně jejím zplnomocněným prodejcem. Smlouvou o zájezdu, resp. potvrzením zájezdu se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě. Obsah smlouvy je určen smlouvou o zájezdu / potvrzením zájezdu, nabídkou CK a těmito VOP, příp. dalšími podmínkami připojenými ke smlouvě jako její nedílná součást. Smluvní vztah se řídí příslušnými ustanovením zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku, zákonem č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele.

2.2 Zákazník uzavřením SoZ osvědčuje že:

- a) sdělení týkající se SoZ si smluvní strany zasílají na emailové adresy uvedené v SoZ,
- b) mu byly spolu s návrhem SoZ zaslány všeobecné obchodní podmínky CK, které tvoří nedílnou součást SoZ, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,
- c) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
- d) mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku,
- e) mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,
- f) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz (platí pro občany EHP), respektive byl za účelem zjištění

těchto informací odkázán na jeho příslušný zastupitelský úřad (občané třetích zemí), a zároveň mu byly poskytnuty údaje o zdravotních požadavcích státu určení,

- g) mu byl předán kontakt na místního zástupce CK,
- h) byl informován o totožnosti provozujícího leteckého dopravce nebo dopravců, v případě, že byli již známi,
- i) je oprávněn SoZ uzavřít, a to nejen za sebe, ale také za osoby, které jej k uzavření SoZ zřejmě zmocnily. Pokud zákazník uzavírá SoZ v plné moci za jiné osoby, odpovídají za splnění povinností tyto osoby a on za splnění jejich závazku ručí. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch třetích osob, odpovídá za splnění povinností ze smlouvy on, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, nebo souhlasem jejího zákonného zástupce, pokud souhlas nezletilého není dostatečný.

2.3. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové SoZ uvedeno jinak, zájezdy CK nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.

2.4. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové SoZ uvedeno jinak, jsou služby delegáta, resp. průvodce poskytovány v českém nebo slovenském jazyce.

2.5. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové SoZ uvedeno jinak, jsou zájezdy CK vytvářeny pro skupinu maximálně 15 osob.

2.6. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formuláři smlouvy o zájezdu uvedeno jinak, jsou služby průvodce poskytovány až v destinaci.

3. Podrobné pokyny k zájezdu a doklady na cestu

3.1 CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu, které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením SoZ. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu/odletu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, hotelu apod. Ve stejné lhůtě předá CK zákazníkovi nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. Je-li SoZ uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření SoZ.

4. Cena zájezdu a platba

4.1 Sjednaná cena zájezdu je uvedena v SoZ. Smlouva přesně stanovuje rozsah služeb zahrnutých v ceně zájezdu. Na služby nezahrnuté v ceně zájezdu je zákazník upozorněn. Cena je uvedena včetně DPH. CK má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím.

4.2 CK má právo požadovat zaplacení 50% ceny uvedené v SoZ při sepsání SoZ. Platba bude provedena převodem na účet CK do 4 dnů od sepsání SoZ nebo platbou v hotovosti v CK či u osob pověřených zprostředkováním prodeje zájezdu.

4.3 Zbýlých 50 % ceny uvedené v SoZ bude zaplaceno nejpozději do 30 dní před realizací zájezdu. Zákazník obdrží informaci pro doplacení zbývajících částky e-mailem.

4.4 V případě objednání zájezdu v době kratší než 30 dní před odjezdem, je zákazník povinen uhradit cenu uvedenou v SoZ ve 100% výši.

4.5 Po zaplacení ceny zájezdu obdrží zákazník potvrzení o zaplacení. Zákazníková finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet CK, resp. v den, kdy CK finanční plnění obdrží.

4.6 Zákazník má nárok na poskytnutí služeb dle sjednané smlouvy jen při včasné zaplacení ceny zájezdu v celé sjednané výši. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit. Náklady spojené se zrušením účasti (odstupné) hradí zákazník. CK si vyhrazuje právo na chybu publikovaných cen, termínů a dalších údajů v nabídce.

5. Možnost navýšení ceny

5.1 CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu, pokud před zahájením zájezdu dojde ke zvýšení:

- a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot,
- b) plateb spojených s dopravou jako jsou letištní či přístavní poplatky,
- c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 8% a to vždy o příslušný rozdíl mezi původně kalkulovanými náklady a zvýšenými náklady.

5.2 CK doručí oznámení o zvýšení ceny v textové podobě zákazníkovi nejpozději dvacátý den před zahájením zájezdu. V oznámení CK uvede důvod zvýšení ceny a výpočet zvýšení.

5.3 Zvýšení ceny o více jak 8 % dává zákazníkovi právo odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného.

6. Práva a povinnosti zákazníka

6.1 K základním právům zákazníka patří:

- a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb
- b) právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, zvláště kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnázi může obrátit
- c) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách
- d) právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle článku 10. těchto podmínek
- e) právo písemně oznámit CK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou o zájezdu a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu; toto oznámení musí být doručeno CK v termínu **10 dnů** před zahájením zájezdu a původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, které CK vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka
- f) právo na reklamaci vad v souladu s článkem 12 těchto podmínek.
- g) právo na ochranu dat dle GDPR o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů v souladu s článkem 16 těchto podmínek
- h) právo obdržet spolu se smlouvou o zájezdu doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Zákazník bere na vědomí, že tento doklad je k dispozici na internetových stránkách CK
- i) právo na reklamaci zájezdu (CK nemá povinnost hradit zákazníkovi škodu vzniklou nesplněním smlouvy o zájezdu, prokáže-li, že jí ve splnění smluvní povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná nebo nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli).

6.2 K základním povinnostem zákazníka patří:

- a) poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému poskytnutí služeb ze strany CK, zejména uvést úplné a pravdivé údaje ve smlouvě vč. jakýchkoliv změn těchto údajů (změna příjmení po svatbě apod.), uvést kontaktní telefon a e-mailovou adresu, na nichž bude zákazník k zastížení
- b) zajistit u osob mladších 18 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- c) před uzavřením smlouvy nahlásit cizí státní příslušnost sebe nebo spolucestujících a v dostatečné lhůtě si před odjezdem na zájezd zajistit patřičná povolení a víza ke vstupu do země konání zájezdu a země tranzitu

- d) nahlásit CK veškerá zdravotní omezení všech zúčastněných osob, která by mohla mít vliv na poskytnutí služby ze stran CK či leteckého přepravce (zejména těhotenství a zlomeniny); zákazník bere na vědomí svou odpovědnost za škodu, která nesdělením těchto údajů CK může vzniknout
- e) zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. 2 těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení; neuhradí-li zákazník celou cenu zájezdu ve stanoveném termínu, má CK právo jeho účast stornovat a účtovat odpovídající storno poplatek
- f) bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
- g) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a poskytnout CK součinnost při plnění jejích povinností, zejména být dostupný na telefonním či emailovém kontaktu, který CK poskytl při uzavření SoZ
- h) dostavit se ve stanoveném čase na místo odjezdu 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
- i) neměl by nastoupit na zájezd, jeví-li známky nakažlivé nemoci, což je CK oprávněna ověřit změřením teploty či jiným přiměřeným způsobem
- j) mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států a území; sdělit CK s dostatečným předstihem číslo cestovního pasu, se kterým pojedje na zájezd, a pokud tak neučiní, uhradit případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé, zároveň mít v den odjezdu u sebe všechny doklady požadované pro vstup do země konání zájezdu a země tranzitu
- k) v případě, že CK zajišťuje víza, poskytnout zástupci CK údaje z cestovního pasu v termínu určeném CK
- l) počínat si za všech okolností tak, aby předcházel vzniku škody na majetku a na zdraví svém, ostatních zákazníků, CK nebo jejích obchodních partnerů a uhradit veškerou škodu, kterou zákazník svým jednáním způsobí
- m) dodržovat pokyny průvodce zájezdu a počínat si ohleduplně k ostatním zákazníkům CK účastnícím se zájezdu
- n) 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)
- o) dodržovat právní předpisy navštívených států, chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí
- p) zákazník má povinnost se informovat o změnách zdravotních požadavků a splnit veškeré povinnosti, které země určení i země tranzitu klade za účelem vstupu a pobytu

- q) uzavřením smlouvy zákazník potvrzuje, že se seznámil s programem zájezdu a že byl ze strany CK informován o tom, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt vyžadovány a prohlašuje, že u něj dle jeho přesvědčení neexistují překážky zdárného absolvování zájezdu s tímto programem. V případě, že je zákazník osobou s omezenou pohyblivostí bere na vědomí, že průvodce CK není povinen ani schopen poskytovat asistenční služby. Zákazník je povinen provést taková opatření, aby byl schopen zájezd se stanoveným programem absolvovat bez omezení ostatních zákazníků CK účastnících se tohoto zájezdu. CK neodpovídá za škodu vzniklou tím, že zákazník z důvodů na jeho straně, nebude schopen absolvovat program zájezdu či jeho část.

6.3 Zákazník, se kterým je SoZ uzavřena, je povinen zajistit, aby uvedené povinnosti splnili všichni zákazníci účastnící se zájezdu.

7. Odpovědnost za škodu a újmu

7.1 Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejích obchodních partnerů. V souladu s uvedeným pravidlem by zákazník například neměl nastoupit na zájezd, jeví-li známky nakažlivé nemoci.

7.2 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.

7.3 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.

7.4 Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě je zákazník povinen oznámit dopravci ihned po zjištění nedostatků.

7.5 Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklémi 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.

8. Práva a povinnosti CK

8.1 K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku 7 se vztahují odpovídající práva povinnosti CK Cestomilové.

- a) CK je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK známy
- b) CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec sjednaných a zaplacených služeb
- c) CK je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku a předat zákazníkovi příslušný doklad dle článku 14
- d) CK je povinna informovat cestujícího o totožnosti leteckého přepravce, jakmile je letecký přepravce znám a o případných změnách v letovém řádu, přesahuje-li změna času letu více jak 4 hodiny
- e) CK je oprávněna provádět změny a odchylky od dohodnutého obsahu smlouvy; jedná se zejména o změny dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu, programu zájezdu a poskytovaných služeb, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet
- f) CK není odpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škody způsobené porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno zákazníkem
- g) CK není odpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škody způsobené porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno třetí osobou, která není spojená s poskytováním zájezdu
- h) CK není odpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škody způsobené neodvratitelnou událostí, kterou nebylo možno předpokládat nebo byla nevyhnutelná a nemohlo jí být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kanceláři požadovat
- i) jestliže CK neposkytne všechny služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, třebaže se k tomu smlouvou zavázala, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi úhradu zájezdu v plné výši
- j) přeruší-li cestovní kancelář zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil
- k) pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd/odlet na zájezd, má CK nárok na plnou úhradu ceny zájezdu

9. Změny smlouvy a dohodnutých služeb

9.1 Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka nebo navrhne-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než 8% 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 nesmí být kratší než 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,
- d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně; neodstoupí-li zákazník od SoZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí.

9.2 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. O nepodstatnou změnu se jedná také v případě změny pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání zájezdu (např. testy, karanténa, očkování). Nepodstatná změna nezakládá zákazníkovi právo na poskytnutí slevy. CK je oprávněna v průběhu zájezdu provádět operativní změny programu a poskytovaných služeb, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna:

- a) zabezpečit odpovídající náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo blíží se k původním podmínkám
- b) vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
- c) poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě
- d) v případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality, jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny

9.3 CK si vyhrazuje právo na změnu pořadí navštívených míst či změnu dne navštívení určitého místa. Toto se nepovažuje za nedodržení programu.

9.4 U zájezdů jsou první a poslední den určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného pobytu. V tomto smyslu není možné reklamovat event. zkrácení pobytu. Z hlediska délky trvání letu může let částečně nebo zcela zasahovat do následujícího dne.

9.5 CK a zákazník se dohodli, že termíny zájezdů mohou být posunuty, a to v případě leteckých zájezdů až o 3 dny a v případě autobusových a ostatních zájezdů až o 1 den, a že celková délka

zájezdu provedená v souvislosti se změnou termínu může být změněna o 1 den; tyto změny se nepovažují za změnu SoZ.

9.6 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.

9.7 CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek, zrušení letů či vyšší moci; cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě takového zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na náhradu škody.

9.8 Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě reklamuje zákazník přímo u dopravce.

10. Odstoupení zákazníka od smlouvy, storno poplatky / odstupné

10.1 Zákazník má před zahájením zájezdu právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez účtování jakéhokoliv odstupného v následujících případech:

- a) pokud nepřijme návrh CK na změnu smlouvy o zájezdu z důvodu změn některé z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka nebo navrhne-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než 8%
- b) při zrušení zájezdu cestovní kanceláří při nedosažení minimálního počtu osob
- c) při zrušení zájezdu CK pokud jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu
- d) při změně termínu konání zájezdu o více než 3 dny
- e) při změně ceny zájezdu s výjimkou případů uvedených v článku 5
- f) při závažné změně programu a trasy zájezdu
- g) při závažné změně ubytování – za závažnou změnu se nepovažuje, je-li nové ubytování v objektu stejné nebo vyšší kategorie ve stejné oblasti
- h) pokud 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
- i) Zákazník souhlasí, že v situaci, kdy CK je připravena zájezd poskytnout, ale v čerpání zájezdu brání zákazníkovi cestovní omezení přijatá v souvislosti s COVID-19, která zákazník ani CK nezavinili a ani je nemohli ovlivnit, je zákazník v prodlení. CK i zákazník jsou oprávněni v této

situaci od SoZ ke dni zahájení zájezdu odstoupit a zákazník je povinen zaplatit CK odstupné ve výši 30 % z celkové ceny zájezdu, nedohodne-li se s CK jinak. Jedná se zejména o povinnou karanténu v destinaci nebo o úplný zákaz cestování do destinace pro státní příslušníky země, jejímž státním příslušníkem je i zákazník.

j) při závažné změně způsobu přepravy

Za závažnou změnu přepravy se nepovažuje:

- změna příjezdové nebo odjezdové trasy
- změna nebo zrušení nástupního nebo svozového místa
- změna odletového (odjezdového) či příletového (příjezdového) místa oproti původně stanovenému. (V takovém případě zajistí CK na vlastní náklady náhradní dopravu z/do původně stanoveného místa, popř. uhradí náklady na dopravu do výše jízdného autobusem či vlakem 2. třídy.)
- změna trasy letu, uskutečnění mezipřistání, změna letecké společnosti, typu letadla a letového řádu

10.2 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.

10.3 Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.

10.4 Oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník sepíše a zašle e-mailem na adresu cestomilove@cestomilove.cz. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem prokazatelného doručení odstoupení do CK.

10.5 Není-li důvodem odstoupení od smlouvy porušení povinností CK stanovené smlouvou nebo odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK odstupné.

10.6 Zákazník podstatně porušuje svou povinnost zejména tím, že ani na výzvu nezaplatí zálohu, doplatek nebo celou cenu zájezdu, nedostaví se včas na místo odjezdu, nedodrží opakovaně pokyny vedoucího zájezdu nebo jinak závažně narušuje průběh cesty nebo pobytu.

10.7 Storno poplatek/ odstupné je určeno následovně:

- a) Při zrušení zájezdu více jak 150 dní před zájezdem – storno poplatek činí 40% z ceny zájezdu
- b) při zrušení zájezdu více jak 30 dnů před zájezdem – storno poplatek činí 50% ceny zájezdu
- c) při zrušení méně než 30 dnů před zájezdem – storno poplatek činí 100% ceny zájezdu

10.8 Při určení počtu dnů pro výpočet storno poplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd).

10.9 Pokud zákazník již na základě SoZ provedl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odstupné, budou vzájemné pohledávky započteny; CK případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné, nebo zákazník neprodleně doplatí CK rozdíl mezi odstupným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.

10.10 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.

10.11 Každá podstatná změna rezervace zákazníkem (změna termínu, osoby, místa nástupu apod.) je považována za zrušení původní smlouvy a uzavření smlouvy nové.

10.12 CK upozorňuje zákazníky, že v ceně většiny zájezdů není zahrnuto pojištění storno poplatků v případě zrušení zájezdu, a proto všem doporučuje fakultativní připlacení komplexního cestovního pojištění vč. storna zájezdu u **Slavia pojišťovny, a.s.**, pokud není pojištění již součástí základní ceny zájezdu.

11. Zrušení zájezdu či smlouvy o zájezdu ze strany CK

11.1 Realizace zájezdů CK je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. CK je povinna informovat zákazníka písemně nebo elektronickou poštou o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději 20 dní před začátkem zájezdu. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada v plné výši.

11.2 CK má právo na zrušení zájezdu v důsledku neodvratitelné události, která zabraňuje pořádání zájezdu nebo ohrožuje bezpečnost účastníků, kdykoli před odjezdem zájezdu i v jeho průběhu. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada snížená o prokazatelně realizované výdaje.

11.3 CK má právo na zrušení SoZ pokud zákazník podstatně porušuje svou povinnost zejména tím, že ani na výzvu nezaplatí zálohu, doplatek nebo celou cenu zájezdu, nedostaví se včas na místo odjezdu, nedodržuje opakovaně pokyny vedoucího zájezdu nebo jinak závažně narušuje průběh cesty nebo pobytu.

12. Reklamacе zájezdu

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

12.2 Vadou zájezdu nejsou omezení v čerpání zájezdu způsobená běžnými životními riziky, pokud svým obsahem zjevně nenarušují rekreační či poznávací funkci zájezdu, např. omezený přístup ke službě v souvislosti s protipandemickými opatřeními.

12.3 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.

12.4 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.

12.5 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.

12.6 Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se SoZ, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za 3 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.

12.7 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.

13. Změna osoby zákazníka

13.1 Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník smlouvu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná okamžikem doručení oznámení o postoupení spolu s prohlášením postupníka, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu.

13.2 Oznámení je včasné, je-li doručeno CK alespoň 10 dnů před zahájením zájezdu.

13.3 Zákazník a postupník jsou povinni společně a nerozdílně k uhrazení ceny zájezdu a k úhradě nákladů, které CK v souvislosti se změnou osoby vzniknou.

13.4 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 na vyžádání zákazníkovi doloží.

14. Pojištění cestovní kanceláře proti úpadku

14.1 CK Cestomilové je pojištěna pro případ úpadku v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb. v platném znění u **Slavia pojišťovny, a.s.** Podrobnosti o platné pojistce jsou uveřejněny na www.cestomilove.cz. CK je povinna udržovat pojištění po celou dobu poskytování služeb dle smlouvy.

15. Cestovní pojištění

15.1 Zákazníci nejsou u všech zájezdů pojištěni na léčebné výlohy, storno zájezdu, odpovědnost za způsobené škody, pojištění zavazadel, připojištění na covid apod. Proto doporučujeme všem zákazníkům připlatit si fakultativně cestovní pojištění kryjící všechny tyto případy (pokud již není součástí ceny zájezdu).

15.2 Pro zajištění pojištění je bezpodmínečně nutné uvést na SoZ data narození všech účastníků zájezdu. Pojištění se řídí Všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění a rámcovou pojistnou smlouvou. Pojištěný zákazník tímto potvrzuje, že se seznámil s rozsahem pojištění, že převzal Všeobecné pojistné podmínky pro cestovní pojištění, byl s nimi seznámen a souhlasí s jejich zněním. Pojištěním vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou, CK je pouze prostředníkem při sjednávání pojistné smlouvy.

16. Ochrana osobních údajů GDPR

16.1 Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č.2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

16.2 Cestovní kancelář má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění Smlouvy o zájezdu nebo jiných Smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákazníka. Cestovní kancelář shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka /fyzické či právnické osoby/: jméno, příjmení, titul, datum narození/rodné číslo, místo trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu, kontakt na blízké osoby, bankovní spojení, evidence plateb, v případě právnické osoby navíc název a sídlo firmy, IČ, DIČ apod.

16.3 Pro účely plnění Smlouvy o zájezdu, případně jiné Smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu / dopravci, ubytovací zařízení, průvodci, delegáti, pojišťovny..../

16.4 Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům a zahraničním partnerům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země, poskytne CK na žádost zákazníka.

16.5 Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolucestující osoby či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zplnomocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kanceláří či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli)

16.6 Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. věrnostní program. Cestovní kancelář je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu.

16.7 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, MMS, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zaslaným na e-mail cestomilove@cestomilove.cz. V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

16.8 Zákazník může souhlasit s tím, že CK bude 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. Souhlas k pořízení fotografie bude zákazníkovi předán v den konání zájezdu.

16.9 Výše uvedená ustanovení platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SoZ uzavřel (spolucestující). Uzavřením SoZ zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlas za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

16.10 Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:

- odvolat souhlas s pořizováním a zveřejňováním fotografií;
- požadovat přístup ke svým osobním údajům;
- požadovat opravu nepřesných či neúplných osobních údajů;
- požadovat výmaz osobních údajů;
- požadovat omezení zpracování svých osobních údajů;
- vznést námitku proti zpracování osobních údajů;
- podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

16.11 Podrobné „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny www.cestomilove.cz

17. Závěrečná ustanovení

17.1 Smlouvy, na které se použijí tyto VOP, se řídí českým právem.

17.2 Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto VOP použijí.

17.3 Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto VOP, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.

17.4 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.

17.5 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>.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 25. 1. 2022