

Všeobecné obchodní podmínky pro cestující CK Zanzo s. r. o.

A. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. SLUŽBY POSKYTOVANÉ CESTOVNÍ KANCELÁŘÍ

1.1 Cestovní kancelář CK Zanzo s.r.o., se sídlem Praha 8 - Karlín, Pernerova 691/42, PSČ 186 00, IČO: 242 24 499, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, pod sp. zn. C 190301 (dále jen „**CK**“ nebo „**Cestovní kancelář**“), je společností řádně zapsanou v obchodním rejstříku, která v souladu s příslušným státním povolením k provozování živnosti:

- a) v souladu s ust. § č. 1b zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu (dále jen „**ZPCR**“) jakožto pořadatel nabízí a prodává zájezdy,
- b) nabízí a prodává ubytování jakožto službu cestovního ruchu, buď samostatně nebo případně ve spojení s jinou službou nebo službami cestovního ruchu, které nepředstavují významnou část pobytu, a které netvoří zájezd ani spojené cestovní služby (dále jen „**pobyt**“),
- c) zprostředkovává prodej jiných služeb cestovního ruchu, a to buď samostatně nebo případně ve spojení s jinou službou nebo službami cestovního ruchu, které nepředstavují významnou část ceny dané kombinace a ani nepředstavují její podstatnou část, a které netvoří zájezd ani spojené cestovní služby (dále jen „**jiné služby CR**“), a to vše pod obchodní značkou Zanzo a prostřednictvím webových stránek www.slevomat.cz (dále jen „**webové stránky**“).

1.2 Tyto všeobecné obchodní podmínky pro cestující (dále jen „**VOP**“) upravují práva a povinnosti smluvních stran vyplývající ze smlouvy o zájezdu, smlouvy o zajištění pobytu nebo jiné smlouvy týkající se služeb cestovního ruchu uzavírané mezi CK a zákazníkem a tvoří nedílnou součást těchto smluv. Smlouvu o zájezdu přitom mohou tvořit také samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli služeb cestovního ruchu. Nedílnou součástí smlouvy o zájezdu, smlouvy o zajištění pobytu nebo jiné smlouvy týkající se služeb cestovního ruchu uzavírané mezi CK a zákazníkem jsou kromě těchto VOP a jejich příloh (reklamačního řádu CK) také přepravní podmínky příslušných dopravců, jejichž aktuální znění najdete zde, a popis zájezdu či příslušných služeb cestovního ruchu uvedený na webových stránkách. Uzavřením smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy zákazník vyslovuje svůj souhlas s těmito VOP včetně jejich příloh, s přepravními podmínkami příslušných dopravců a dalšími informacemi či dokumenty uvedenými v těchto VOP.

1.3 Před uzavřením smlouvy o zájezdu nebo předtím, než zákazník učiní závaznou objednávku zájezdu, sdělí CK zákazníkovi na příslušném vzorovém formuláři dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb (dále jen „**vyhláška**“), informace, že se jedná o zájezd, a informace o způsobu právní ochrany zákazníka.

B. ZÁJEZDY A POBYTY

2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU A POSTUP PŘI UZAVŘENÍ SMLOUVY

2.1 **Zájezd.** V případě zájezdu smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká uzavřením smlouvy o zájezdu a jejím potvrzením Cestovní kancelář. Při uzavření smlouvy o zájezdu či bezprostředně po jejím uzavření CK v souladu s ust. § 2525 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění (dále jen „**OZ**“), vydá zákazníkovi potvrzení o zájezdu v textové podobě zasláním tohoto potvrzení e-mailem ve formátu pdf, s čímž zákazník uzavřením smlouvy o zájezdu vyslovuje svůj souhlas.

2.2 Před uzavřením smlouvy o zájezdu postupuje zákazník dle pokynů uvedených u konkrétního zájezdu na webových stránkách. Zákazník si na webových stránkách vybere zájezd a klikne na tlačítko „nezávazně poptat“. Následně se zobrazí formulář, do kterého zákazník vyplní požadované informace a parametry. Kliknutím na tlačítko „odeslat nezávaznou poptávku“ provede zákazník nezávazný výběr zájezdu a odešle nezávaznou poptávku Cestovní kanceláři. CK je následně povinna ověřit aktuální cenu a dostupnost jednotlivých služeb cestovního ruchu tvořících zájezd. Pokud jsou služby dle parametrů uvedených zákazníkem nedostupné a není tak možno zájezd dle požadavků zákazníka zajišťovat, CK o tomto nejpozději do 2 pracovních dnů od doručení nezávazného výběru zájezdu Cestovní kanceláři informuje zákazníka e-mailem a smluvní strany dohodnou další postup. V případě, že jsou služby dle parametrů uvedených zákazníkem dostupné a k dispozici, vytvoří CK ve stejné lhůtě časově omezenou a nezávaznou rezervaci zájezdu pro zákazníka a následně zákazníka e-mailem a prostřednictvím SMS informuje o vytvoření nezávazné rezervace, včetně aktuální výše ceny zájezdu a informací týkajících se požadovaných údajů pro uzavření smlouvy o zájezdu. V případě, že zákazník s cenou a dalšími parametry zájezdu souhlasí a má zájem o uzavření smlouvy o zájezdu, postupuje dle pokynů uvedených v e-mailem a ve lhůtě 24 hodin od obdržení e-mailem o vytvoření nezávazné rezervace kontaktuje CK a zašle CK údaje nutné k vyplnění smlouvy o zájezdu. Následně CK zákazníkovi prostřednictvím e-mailu pošle návrh smlouvy o zájezdu spolu s dalšími dokumenty v souladu s příslušnými

právními předpisy a s těmito VOP, včetně pokynů k provedení platby za zájezd. Zákazník po kontrole údajů ve smlouvě smlouvu o zájezdu v souladu s pokyny podepíše a ve lhůtě 24 hodin zašle zpět CK, která potvrdí obdržení smlouvy e-mailem a prostřednictvím SMS. Zákazník výslovně souhlasí s tím, že smlouva bude uzavřena prostřednictvím prostředků komunikace na dálku. Náklady vzniklé zákazníkovi při použití prostředků komunikace na dálku v souvislosti s uzavřením a plněním smlouvy jsou hrazeny zákazníkem.

Odesláním e-mailu s potvrzením obdržení smlouvy o zájezdu Cestovní kancelář zákazníkovi dochází k uzavření smlouvy o zájezdu. Součástí potvrzovacího e-mailu je také potvrzení o zájezdu v textové podobě (pdf). Následně je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu v souladu s podmínkami uvedenými níže. CK tímto vylučuje aplikaci ustanovení § 1732 odst. 2 OZ.

Zákazník bere na vědomí, že finální cena zájezdu je závislá na konečné ceně za dopravu a nemusí tak odpovídat ceně zveřejněné na webových stránkách. Většina exotických zájezdů je operována na pravidelných linkách leteckých společností a finální cena zájezdu se odvíjí od aktuální ceny letenky v den její závazné rezervace Cestovní kancelář, přičemž tato závazná rezervace je prováděna až po přijetí platby zálohy na cenu zájezdu dle odst. 4.1 těchto VOP Cestovní kancelář, případně po přijetí platby celé ceny zájezdu v případech, kdy je smlouva o zájezdu uzavírána méně než 40 dní před zahájením zájezdu. Ceny letenek jsou stanoveny pro lety v ekonomické třídě a platí pouze pro rezervace v optimální knihovací třídě, což znamená, že nabídka uvedená na webových stránkách platí při dosažení nejvýhodnější ceny letenky. Může tudíž dojít k navýšení, ale i ke snížení finální ceny zájezdu oproti ceně, která je uvedena v nabídce konkrétního zájezdu na webových stránkách, ale i oproti ceně, která je uvedena ve smlouvě o zájezdu. Pokud je navýšení ceny letenky větší než 500 Kč za jednu letenku oproti ceně letenky, jak je uvedena ve smlouvě o zájezdu, pak v případě, kdy zákazník cenu zájezdu platil

a) formou zálohy na cenu zájezdu dle odst. 4.1 písm. a) těchto VOP, dochází v souladu s odst. 3.3. těchto VOP k adekvátnímu navýšení doplatku ceny zájezdu o částku odpovídající navýšení ceny letenky na osobu a zákazník je povinen doplatek uhradit v upravené výši; CK je povinna sdělení o zvýšení ceny zájezdu zákazníkovi odeslat e-mailem neprodleně po provedení závazné rezervace letenky, nejpozději však dvacátý první den před zahájením zájezdu, jinak zvýšení ceny nemá právní účinky, jednorázově v situaci, kdy je smlouva o zájezdu uzavírána méně než 40 dní před zahájením zájezdu, je zákazník v souladu s odst. 3.3. těchto VOP povinen doplatit částku odpovídající navýšení ceny letenky na osobu, a to do 5 dnů ode dne, kdy CK zákazníkovi doručí e-mail o zvýšení ceny zájezdu; CK je povinna sdělení o zvýšení ceny zájezdu zákazníkovi odeslat e-mailem neprodleně po provedení závazné rezervace letenky, nejpozději však dvacátý první den před zahájením zájezdu, jinak zvýšení ceny nemá právní účinky.

V případě zvýšení ceny letenky o částku menší než 500Kč oproti ceně letenky, jak je uvedena ve smlouvě o zájezdu, se cena zájezdu nezvyšuje. V případě snížení ceny zájezdu (v jakékoli výši) z důvodu snížení ceny letenky oproti ceně letenky, jak je uvedena ve smlouvě o zájezdu, je CK povinna buď adekvátně snížit doplatek ceny zájezdu dle odst. 4.1 b) těchto VOP nebo vrátit zákazníkovi příslušnou část ceny zájezdu nejpozději do 5 dnů ode dne, kdy je pro zákazníka příslušná letenka za tuto sníženou cenu závazně rezervována, a to na bankovní účet, ze kterého byla zákazníkem hrazena cena zájezdu.

Co je zahrnuto ve finální ceně zájezdu je uvedeno níže v čl. 3. těchto VOP.

2.3 Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník potvrzuje a prohlašuje mimo jiné, že:

- a) je oprávněn smlouvu o zájezdu uzavřít, a to i ve prospěch třetích osob, a že má od těchto osob příslušné zmocnění či souhlas a dále že disponuje výslovným souhlasem všech těchto osob s poskytnutím jejich osobních údajů Cestovní kancelář a jejich zpracováním za účelem uzavření smlouvy o zájezdu a účasti na příslušném zájezdu; pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jeho/jejich bezvýhradným souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu,
- b) obdržel před uzavřením smlouvy o zájezdu tyto VOP včetně jejich příloh, přepravní podmínky příslušného dopravce nebo dopravců, dokumenty související s cestovním pojištěním poskytovaným společností UNIQA pojišťovna, a.s., a to všeobecné pojistné podmínky pro cestovní pojištění, informace o zpracování osobních údajů vydané pojišťovnou, informační list k cestovnímu pojištění a tabulku tarifů a pojistných částek, a pravidla zpracování osobních údajů vydaná Cestovní kancelář, se všemi těmito dokumenty souhlasí a řádně s nimi seznámil sebe a také své spolucestující a všichni účastníci předmětného zájezdu s nimi vyslovili souhlas,
- c) obdržel příslušný formulář s informacemi k zájezdu v souladu s vyhláškou,
- d) obdržel informace o hlavních náležitostech služeb cestovního ruchu tvořících zájezd v souladu s ust. § 9a ZPCR, včetně informací o identifikačních údajích a adrese sídla CK a subjektu, který zájezd prodává, jejich telefonních číslech a elektronických adresách, o celkové ceně zájezdu včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a dalších nákladů, případně o druhu dalších nákladů, které mohou zákazníkovi vzniknout, o způsobu platby, o minimálním počtu osob nutném k uskutečnění zájezdu a lhůtě, během níž může cestovní kancelář před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy podle ust. § 2536 odst. 1 písm. a) OZ, o pasových avizových požadavcích včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz a o zdravotních formalitách státu určení, nebo o pojištění pro případ krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze smlouvy zákazníkem nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti,

- e) obdržel doklad o pojištění záruky pro případ úpadku CK,
- f) obdržel kontakt na místního zástupce CK v destinaci nebo na asistenta místního partnera CK nebo na SOS linku do České republiky, vždy podle okolností konkrétního zájezdu.

2.4 CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu další podrobné a pro zákazníka důležité údaje o všech skutečnostech, které zná, nejsou-li již obsaženy ve smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu, anebo nejsou součástí informací v popisu zájezdu na webových stránkách (dále jen „**podrobné pokyny**“). Zejména budou zákazníkovi sděleny údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu. Zároveň v téže lhůtě CK předá 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 smlouva o zájezdu uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, splní CK povinnosti podle tohoto odstavce již při uzavření smlouvy.

Pokud zákazník neobdrží podrobné pokyny 7 dní před zahájením zájezdu, zavazuje se zákazník neprodleně kontaktovat CK. Pokud zákazník CK nekontaktuje, má se za to, že podrobné pokyny řádně a včas obdržel.

2.5 V případě zájezdů CK odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu tvořících zájezd a je povinna poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Zákazník může vůči CK uplatnit veškerá práva, která pro něj vyplývají z příslušných právních předpisů týkající se zájezdů a má rovněž zajištěnu ochranu pro případ úpadku CK, a to na základě pojištění záruky pro případ úpadku CK.

2.6 Pobyt. V případě pobytů smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká uzavřením smlouvy o zajištění pobytu a jejím potvrzením Cestovní kanceláří. Před uzavřením smlouvy postupuje zákazník dle pokynů uvedených na webových stránkách. Zákazník si na webových stránkách vybere pobyt a klikne na tlačítko „nezávazně poptat“. Následně se zobrazí formulář, do kterého zákazník vyplní požadované informace a parametry. Kliknutím na tlačítko „odeslat nezávaznou poptávku“ provede zákazník nezávazný výběr pobytu a odešle nezávaznou poptávku Cestovní kanceláři.

CK je následně povinna ověřit dostupnost ubytování a případných dalších služeb tvořících pobyt. Pokud jsou služby dle parametrů uvedených zákazníkem nedostupné a není tak možno pobyt zajistit, CK o tomto nejpozději do 2 pracovních dnů od doručení nezávazného výběru pobytu Cestovní kanceláři informuje zákazníka e-mailem a smluvní strany dohodnou další postup. V případě, že jsou služby dle parametrů uvedených zákazníkem dostupné a k dispozici, CK zákazníka ve stejné lhůtě prostřednictvím e-mailu o tomto informuje a vyžádá si zaslání údajů pro uzavření smlouvy o zajištění pobytu. Zákazník následně postupuje dle pokynů uvedených v e-mailu a ve lhůtě 24 hodin kontaktuje CK a zašle CK údaje nutné k vyplnění smlouvy o zajištění pobytu. Následně CK zákazníkovi prostřednictvím e-mailu pošle návrh smlouvy o zajištění pobytu spolu dalšími

dokumenty v souladu s těmito VOP, včetně pokynů k provedení platby za po-byt. Zákazník po kontrole údajů ve smlouvě smlouvu o zajištění pobytu v souladu s pokyny podepíše a ve lhůtě 24 hodin zašle zpět CK, která potvrdí obdržení smlouvy e-mailem a prostřednictvím SMS. Zákazník výslovně souhlasí s tím, že smlouva bude uzavřena prostřednictvím prostředků komunikace na dálku. Náklady vzniklé zákazníkovi při použití prostředků komunikace na dálku v souvislosti s uzavřením a plněním smlouvy jsou hrazeny zákazníkem.

Odesláním e-mailu s potvrzením obdržení smlouvy o zajištění pobytu Cestovní kanceláří dochází k uzavření smlouvy o zajištění pobytu. Následně je zákazník povinen uhradit cenu pobytu v souladu s podmínkami uvedenými níže. CK tímto vylučuje aplikaci ustanovení § 1732 odst. 2 OZ.

2.7 Uzavřením smlouvy o zajištění pobytu zákazník potvrzuje a prohlašuje mimo jiné, že:

- a) je oprávněn smlouvu o zajištění pobytu uzavřít, a to i ve prospěch třetích osob, a že má od těchto osob příslušné zmocnění či souhlas a dále že disponuje výslovným souhlasem všech těchto osob s poskytnutím jejich osobních údajů Cestovní kanceláři a jejich zpracováním za účelem uzavření smlouvy o zajištění pobytu; pokud zákazník uzavírá smlouvu o zajištění pobytu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jeho/jejich bezvýhradným souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na pobytu,
- b) obdržel před uzavřením smlouvy o zajištění pobytu tyto VOP včetně jejich příloh, dokumenty související s cestovním pojištěním poskytovaným společností UNIQA pojišťovna, a.s., a to všeobecné pojistné podmínky pro cestovní pojištění, informace o zpracování osobních údajů vydané pojišťovnou, informační list k cestovnímu pojištění a tabulku tarifů a pojistných částek, a pravidla zpracování osobních údajů vydaná Cestovní kanceláří, se všemi těmito dokumenty souhlasí a řádně s nimi seznámil sebe a případně třetí osoby, v jejichž prospěch smlouvu uzavřel, a všechny třetí osoby s dokumenty vyslovily souhlas,
- c) obdržel kontakt na místního zástupce CK v destinaci nebo na asistenta místního partnera CK nebo na SOS linku do České republiky, vždy podle okolností konkrétního pobytu.

2.8 V případě pobytů odpovídá CK za řádné poskytnutí služeb a zákazník tak může ve vztahu k CK uplatnit veškerá práva vyplývající ze smlouvy a z OZ, na zákazníka se však nevztahují práva vyplývající z těchto VOP a z příslušných právních předpisů týkající se zájezdů nebo spojených cestovních služeb.

2.9 V případě, že jsou ve smlouvě o zájezdu nebo ve smlouvě o zajištění pobytu ujednány jiné podmínky, než jak je uvedeno v těchto VOP, mají odchýlná ujednání ve smlouvě přednost před zněním těchto VOP.

2.10 Autorizační SMS kód. Cestovní kancelář umožňuje, aby byla smlouva o zájezdu nebo smlouva o zajištění pobytu podepsána zákazníkem pomocí autorizačního SMS kódu. Autorizační kód je jednorázový, automaticky generovaný údaj obsažený v SMS zasláné zákazníkovi ze strany CK, které slouží jako jednoznačný identifikátor zákazníka pro elektronický podpis určené smlouvy. Zákazník obdrží autorizační SMS kód poté, co po obdržení e-mailu s návrhem smlouvy zvolí požadavek na podpis smlouvy pomocí autorizačního SMS kódu. Následně zákazník zadá autorizační SMS kód do určeného pole na webových stránkách, na které bude přesměrován a potvrdí jej, čímž návrh smlouvy podepíše. Zákazník bere na vědomí, že autorizační SMS kód je považován za elektronický podpis, který je z jeho strany dostatečný pro uzavření smlouvy v písemné formě. K samotnému uzavření smlouvy dochází teprve okamžikem odesláním e-mailu potvrzujícího obdržení smlouvy Cestovní kancelář podle odst. 2.2 nebo 2.6 těchto VOP. Zákazník bere na vědomí, že autorizační SMS kód je zasílán CK ve formě běžné, nešifrované SMS a je povinen jej po jeho obdržení chránit před zneužitím, odcizením nebo ztrátou.

3. CENY ZÁJEZDU A POBYTU

3.1 Cena zájezdu tak, jak je zákazníkovi v souladu s odst. 2.2, těchto VOP sdělena Cestovní kancelář e-mailem o vytvoření nezávazné rezervace, zahrnuje dopravu, ubytování a případně také další služby uvedené v popisu zájezdu na webových stránkách anebo uvedené ve smlouvě o zájezdu. Dále cena zahrnuje pojištění pro cesty a pobyt, přičemž pro pojištění se uplatní ustanovení čl. 14. těchto VOP. Dále cena zahrnuje letištní taxy a další poplatky (transfery v destinaci, bezpečnostní poplatky, případně služby místního zástupce CK) a palivové příplatky. Dále cena zájezdu zahrnuje daně a poplatky nebo jiná obdobná peněžitá plnění a případně další náklady tak, jak jsou tyto daně, poplatky nebo jiná obdobná peněžitá plnění nebo náklady Cestovní kancelář známý v době přípravy nabídky zájezdu. Pokud tyto náklady nelze přiměřeným způsobem před uzavřením smlouvy o zájezdu vyčíslit, uvede CK v e-mailu o vytvoření nezávazné rezervace a v potvrzení o zájezdu druh dalších nákladů, které mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

3.2 Cena zájezdu nezahrnuje vízum (pokud se vyžaduje), pojištění storna zájezdu, servisní poplatky u plaveb, volitelné služby v destinaci (např. fakultativní výlety, pronájem vozidla apod.) a manipulační poplatek za dítě do 2 let. Zákazník dále bere na vědomí, že v jednotlivých destinacích může být zavedena povinnost úhrady dalších plateb, jako jsou pobytové taxy apod. Takové platby nejsou součástí ceny zájezdu a zákazník je povinen je uhradit přímo v destinaci dle pokynů místních subjektů. Dále zákazník bere na vědomí, že v některých destinacích vzniká při zpátečním letu

povinnost zaplatit místní odletovou taxu, kterou není možné zahrnout do ceny zájezdu. Aktuální informace, které jsou Cestovní kancelář známé, obdrží zákazník v podrobných pokynech před zahájením zájezdu.

3.3 Zvýšení ceny zájezdu. CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu uvedenou ve smlouvě o zájezdu, pokud písemné oznámení o zvýšení ceny zájezdu odešle zákazníkovi nejpozději 21. den před zahájením zájezdu na e-mailovou adresu zákazníka uvedenou ve smlouvě o zájezdu, a to v případě, kdy se zvýší:

- cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie,
- daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných podle smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, nebo
- směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu.

3.4 Způsob výpočtu zvýšení ceny zájezdu. Při zvýšení ceny za dopravu dle odst. 3.3. písm. a) je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající skutečně zvýšené ceně za dopravu na osobu.

Při zvýšení plateb dle odst. 3.3. písm. b) je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající skutečně zvýšené platbě na osobu.

Při zvýšení směnného kursu dle odst. 3.3. písm. c) v průměru o více než 3 % je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající procentní výši změny kursu služeb cestovního ruchu zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden u příslušného zájezdu na webových stránkách. Pokud není v těchto VOP stanoveno jinak, je zákazník povinen do 5 dnů ode dne, kdy mu CK oznámí zvýšení ceny zájezdu dle odst. 3.3. a odst. 3.4. těchto VOP, uhradit CK rozdíl v ceně zájezdu. Pokud zákazník v této lhůtě zvýšenou cenu zájezdu neuhradí, má CK právo od smlouvy o zájezdu odstoupit. Zákazník je povinen v takovém případě uhradit odstupné ve stejné výši a za stejných podmínek, jako je uvedeno níže v čl. 7 těchto VOP (s výjimkou zvýšení ceny zájezdu o více než 8 %, kdy se uplatní také odst. 11.2. těchto VOP).

3.5 Snížení ceny zájezdu. Pokud dojde v době mezi uzavřením smlouvy a zahájením zájezdu ke snížení nákladů uvedených v odst. 3.3 těchto VOP, má zákazník právo na adekvátní snížení ceny zájezdu. O snížení ceny bude CK zákazníka informovat bez zbytečného odkladu a zákazníkovi bude po odečtení skutečných administrativních nákladů vrácena částka, o kterou bude cena zájezdu ponížena. Skutečné administrativní náklady CK na vyžádání zákazníkovi doloží.

3.6 Děti do 2 let: Zákazník bere na vědomí, že děti do 2 let cestují bez nároku na místo v letadle a stravu během letu a lůžko a stravu během zájezdu či pobytu. Cena je stanovena dle podmínek dopravce a hotelu. Případné náklady na dětskou postýlku se platí přímo v hotelu. Do dne návratu z destinace nesmí dítě dovršit 2 roky. Zákazník je povinen CK informovat o tom, že zájezdu či pobytu se bude účastnit také dítě do 2 let.

3.7 Děti od 2 let: Jedno dítě od 2 do 12 let, které je ubytováno společně se dvěma dospělými, obdrží slevu nebo zvláštní dětskou cenu. Do dne návratu z destinace nesmí

dítě dovršit 12 let. Toto pravidlo platí i u ostatních dětských slev. U některých ubytovacích zařízení je věková hranice dětí stanovena odlišně, bližší informace budou uvedeny v konkrétní nabídce pobytu nebo zájezdu u jednotlivých hotelů. V případě, že nezletilé děti necestují společně se svými rodiči, je zákazník jako objednatel zájezdu povinen zajistit pro tyto děti písemný souhlas rodičů s vycestováním, a to v anglickém jazyce.

3.8 Cena pobytu tak, jak je uvedena na webových stránkách, je cenou finální a zahrnuje ubytování a případné další služby, které jsou uvedeny v popisu pobytu na webových stránkách, a které nepředstavují významnou část pobytu. Dále cena zahrnuje pojištění pobytu, přičemž pro pojištění se uplatní ustanovení čl. 14. těchto VOP. Dále cena pobytu zahrnuje daně a poplatky nebo jiná obdobná peněžitá plnění a případné další náklady tak, jak jsou tyto daně, poplatky nebo jiná obdobná peněžitá plnění nebo náklady Cestovní kanceláři známy v době přípravy nabídky pobytu. Pokud tyto náklady nelze přiměřeným způsobem před uzavřením smlouvy o zajištění pobytu vyčíslit, uvede CK v e-mailu, kterým zákazníkovi sdělí dostupnost požadovaných služeb, druh dalších nákladů, které mohou zákazníkovi ještě vzniknout. Cena pobytu nezahrnuje vízum (pokud se vyžaduje), pojištění storna pobytu, volitelné služby v destinaci (např. fakultativní výlety, pronájem vozidla apod.) a manipulační poplatek za dítě do 2 let. Zákazník dále bere na vědomí, že v jednotlivých destinacích může být zavedena povinnost úhrady dalších plateb, jako jsou pobytové taxy apod. Takové platby nejsou součástí ceny pobytu a zákazník je povinen je uhradit přímo v destinaci dle pokynů místních subjektů. Zvýšení ceny pobytu je možné pouze za podmínek uvedených v odst. 3.3 písm. b) a odst. 3.3. písm. c) těchto VOP; odst. 3.3 písm. b), odst. 3.3. písm. c), odst. 3.4 a odst. 3.5 těchto VOP se tak přiměřeně použijí i na pobyt.

4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

4.1 CK má právo na zaplacení ceny zájezdu nebo pobytu před zahájením zájezdu nebo nastoupením na pobyt a zákazník má povinnost uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a cenu pobytu před nastoupením na pobyt. Pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu nebo pobytu takto:

- a) v případě zájezdu je zákazník povinen nejpozději do 24 hodin od okamžiku uzavření smlouvy o zájezdu uhradit zálohu ve výši aktuální plné ceny za dopravu a 50 % sjednané ceny ubytování (konkrétní částka bude zákazníkovi sdělena spolu s návrhem smlouvy o zájezdu); v případě pobytu je zákazník povinen nejpozději do 24 hodin od okamžiku uzavření smlouvy o zajištění pobytu uhradit zálohu ve výši 50% sjednané ceny pobytu,
- b) nejpozději 40 dní před zahájením zájezdu nebo nástupem na pobyt je zákazník povinen uhradit doplatek ceny zájezdu nebo pobytu. V případě vzniku smluvního vztahu mezi CK a zákazníkem ve lhůtě kratší než 40 dní před

zahájením zájezdu nebo nástupem na pobyt je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu nebo pobytu v plné výši do 24 hodin od okamžiku uzavření smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o zajištění pobytu.

Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o zajištění pobytu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na bankovní účet CK, který pro tyto účely CK zákazníkovi sdělí. Poplatky za změny ve smlouvě o zájezdu nebo ve smlouvě o zajištění pobytu a odstupné (stornopoplatky) jsou splatné ihned.

4.2 V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu nebo pobytu ze strany zákazníka je CK oprávněna od smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o zajištění pobytu odstoupit. Zákazník je povinen v takovém případě uhradit odstupné ve stejné výši a za stejných podmínek, jako je uvedeno níže v čl. 7 těchto VOP.

4.3 Pokud je to u konkrétního zájezdu nebo pobytu uvedeno na webových stránkách, lze cenu zájezdu nebo pobytu nebo její část uhradit formou poukazu vydaného CK nebo partnerem CK nebo jiného poukazu, který CK přijímá. V případě platby ceny zájezdu nebo pobytu nebo její části formou poukazu se postupuje v souladu s podmínkami uplatnění takového poukazu. Poukazy lze uplatnit pouze v jejich plné nominální hodnotě a nelze je směnit za peníze, a to ani v případě odstoupení od smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o zajištění pobytu kteroukoli ze smluvních stran nebo při zrušení zájezdu nebo pobytu Cestovní kanceláří. Při odstoupení od smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o zajištění pobytu se zákazníkovi vrací poukaz v hodnotě snížené o příslušné odstupné. Poukazy Sodexo Pass a Flexi Pass lze uplatnit do hodnoty 50 % z konečné ceny zájezdu, maximálně však do výše 20.000 Kč/ zájezd. Bonifikované poukazy, slevy a bonusy nelze kombinovat s žádnými jinými poukazy, slevami a bonusy (není-li u konkrétního zájezdu nebo pobytu uvedeno jinak).

4.4 V případě, že je zákazník na webových stránkách registrován, je při výběru zájezdu nebo pobytu přihlášen ve svém uživatelském účtu a má na svém uživatelském účtu k dispozici tzv. kredity, může mu CK umožnit cenu zájezdu nebo pobytu nebo její část uhradit také formou těchto kreditů. V takovém případě se při výběru zájezdu nebo pobytu na webových stránkách po kliknutí na tlačítko „nezávazně poptat“ ve formuláři zobrazí informace o tom, kolik kreditů má zákazník pro využití na vybraný zájezd nebo pobyt k dispozici. Svůj zájem využít těchto kreditů k úhradě ceny zájezdu nebo pobytu nebo její části zákazník vyjádří zaškrtnutím políčka k uplatnění kreditů a příslušný počet kreditů se na účtu rezervuje pro účely platby ceny za zájezd nebo pobyt nebo její části. Zákazník s těmito rezervovanými kredity nemůže dočasně disponovat a mohou být použity pouze pro uhrazení ceny zájezdu nebo pobytu nebo její části. Pokud k uzavření smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o zajištění pobytu nedojde, budou zákazníkovi tyto kredity na jeho uživatelský účet bez zbytečného odkladu vráceny. Pokud množství kreditů postačuje pouze na částečnou platbu ceny zájezdu nebo pobytu, bude zákazník povinen doplatit zbylou část ceny zájezdu nebo pobytu na bankovní účet CK v souladu s těmito VOP. Při odstoupení od smlouvy

o zájezdu nebo smlouvy o zajištění pobytu se zákazníkovi vrací počet kreditů v hodnotě snížené o příslušné odstoupné.

5. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

5.1 Zákazník má zejména, nikoli však pouze, následující práva:

- a) právo být seznámen s informacemi týkajícími se zájezdu či pobytu, které jsou Cestovní kanceláři známy a se kterými má být zákazník seznámen v souladu s těmito VOP a s příslušnými právními předpisy,
- b) právo na doručení podrobných pokynů nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu v souladu s odst. 2.4. těchto VOP,
- c) právo postoupit smlouvu o zájezdu na třetí osobu, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu; změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník jako postupitel o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením postupníka, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu; kratší lhůtu lze ujednat, je-li smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu; postupitel a postupník 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.

5.2 Zákazník má zejména, nikoli však pouze, následující povinnosti:

- a) poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především uvést úplné a pravdivé údaje ve smlouvě o zájezdu nebo ve smlouvě o zajištění pobytu, vč. jakýchkoliv změn takových údajů, a uvést kontaktní údaje, na nichž bude zákazník v případě potřeby k zastížení, a případně předložit další doklady k žádosti o udělení víz,
- b) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu, a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, a obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
- c) v případě, že stát, kam cestuje nezletilá osoba, vyžaduje písemné potvrzení a souhlas zákonných zástupců s vycestováním, zajistit takový doklad a souhlas zákonných zástupců nezletilého s úředně ověřeným podpisem (bližší informace jsou uvedeny na webových stránkách Ministerstva zahraničních věcí ČR),
- d) bez zbytečného odkladu sdělit CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o zajištění pobytu,
- e) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb (např. vouchery, letenky, jízdenky); způsob předání dokladů je se zákazníkem sjednán při uzavření smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o zajištění pobytu,

- dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (místo odjezdu, srazu, pobytu apod.) se všemi požadovanými doklady; zákazník bere na vědomí, že pokud se nedostaví na místo odjezdu či srazu nebo zmešká-li odjezd či odlet nebo bude-li před započítáním cesty ze zájezdu nebo pobytu vyloučen, nemá nárok na vrácení zaplacené ceny zájezdu nebo pobytu,
- g) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i pro tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, souhlas zákonných zástupců s vycestováním nezletilého apod., pokud je to vyžadováno); příslušníci jiného státu než ČR jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují, a potřebná víza si obstarat,
- h) splnit očkovací či jiné zdravotnické povinnosti v případě zájezdu do zemí či pobytu v zemích, pro které je stanovena taková povinnost příslušnými předpisy, obstarat si příslušná lékařská potvrzení, pokud jsou tato vyžadována (např. leteckými přepravci),
- i) řídit se pokyny průvodce, delegáta či jiného místního zástupce CK a dodržovat předpisy platné v destinaci či zemi pobytu a předpisy dopravců a poskytovatelů ubytování,
- j) chovat se během zájezdu nebo pobytu v souladu s kulturními zvyklostmi země pobytu a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu anebo okolní prostředí,
- k) zdržet se jednání, kterými by byla omezována práva ostatních zákazníků,
- l) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku svém nebo ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CK a uhradit případnou škodu anebo újmu, kterou způsobil,
- m) zajistit, aby povinnosti uvedené v těchto VOP dodržovaly také osoby, které zákazník na zájezd přihlásil,
- n) v případě postoupení smlouvy zaplatit doplatek ceny zájezdu a uhradit jakékoli dodatečné náklady, které Cestovní kanceláři v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou; zákazník jako postupitel a třetí osoba jako postupník jsou z této povinnosti zavázáni společně a nerozdílně.

6. PRÁVA A POVINNOSTI CK

6.1 CK má práva a povinnosti uvedené v těchto VOP a stanovené příslušnými právními předpisy. Právům a povinnostem zákazníka uvedeným v těchto VOP odpovídají příslušná práva a povinnosti CK.

7. ODSTOUPENÍ ZÁKAZNÍKA OD SMLOUVY, ODSTUPNÉ

7.1 Zákazník je oprávněn před zahájením zájezdu nebo před nástupem na pobyt od smlouvy o zájezdu nebo od smlouvy o zajištění pobytu odstoupit, a to z následujících důvodů:

- a) bez udání důvodu,

- b) V případě, že zákazník nesouhlasí se změnou závazků ze smlouvy o zájezdu, jak je uvedeno v odst. 11.2. těchto VOP,
- c) porušila-li CK závažným způsobem své povinnosti vyplývající ze smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o zajištění pobytu,
- d) od smlouvy o zájezdu také v případě, kdy 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.
- 7.2** Odstoupil-li zákazník od smlouvy podle odst. 7.1 písm. b), c) nebo d), vrátí CK bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, zákazníkovi veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V těchto případech není zákazník povinen platit odstupné. Odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu bez povinnosti platit odstupné v případech, kdy nastane situace podle odst. 7.1. písm.
- d) , je však možné pouze za předpokladu, že Ministerstvo zahraničních věcí ČR vydá výslovné varování před cestou do dané destinace, a tedy nedoporučí občanům cestu do této destinace. V případech podle odst. 7.1. písm. d) těchto VOP nemá CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.
- 7.3** Odstoupení musí být provedeno písemně a musí být podepsáno osobou, která s CK uzavřela smlouvu o zájezdu. Oznámení o odstoupení musí obsahovat alespoň jméno, příjmení, adresu bydliště, e-mailovou adresu, telefonní číslo a číslo smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o zajištění pobytu.
- 7.4** Pro určení účinnosti odstoupení od smlouvy o zájezdu je rozhodující den, kdy bylo odstoupení od smlouvy doručeno na e-mailovou adresu info@zanzo.cz, případně do sídla CK; tento den se započítává do počtu dnů rozhodných pro výpočet odstupného (stornopoplatků). Do tohoto počtu dnů se nezapočítává den, v němž má být poskytnuta první služba.
- 7.5 Odstupné.** V případě odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o zajištění pobytu je zákazník povinen (pokud není v těchto VOP nebo u příslušného zájezdu nebo pobytu na webových stránkách stanoveno jinak) uhradit odstupné, a to ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu nebo pobytu, nejméně však:
- a) v případě odstoupení více než 35 dnů před začátkem zájezdu nebo pobytu skutečně vzniklé náklady, nejméně však 40 % z celkové ceny zájezdu nebo pobytu za osobu,
- b) v případě odstoupení od 35 do 23 dnů před začátkem zájezdu nebo pobytu skutečně vzniklé náklady, nejméně však 60 % z celkové ceny zájezdu nebo pobytu za osobu,
- c) v případě odstoupení od 22 a méně dnů před začátkem zájezdu nebo pobytu 100 % z celkové ceny zájezdu nebo pobytu za osobu.
- 7.6** CK na žádost zákazníka výši odstupného odůvodní.
- 7.7** Při stanovení výše odstupného se vychází z ceny zájezdu nebo pobytu, z počtu dnů mezi odstoupením od smlouvy a zahájením zájezdu nebo nástupem na pobyt, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.
- 7.8** Za celkovou cenu zájezdu nebo pobytu se pro účely výpočtu odstupného rozumí celková cena včetně ceny veškerých fakultativních služeb zakoupených zákazníkem.
- 7.9** CK je povinna bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, zákazníkovi vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch, snížené o odstupné. CK má právo započítat příslušnou výši odstupného oproti zaplacené ceně zájezdu nebo pobytu, k čemuž dává zákazník svůj výslovný souhlas.
- 7.10** Zákazník, který s CK uzavřel smlouvu o zájezdu nebo smlouvu o zajištění pobytu, je povinen zaplatit odstupné také v souvislosti s odstoupením kterékoli další osoby z příslušné smlouvy o zájezdu nebo pobytu. Ustanovení těchto VOP týkající se výše odstupného se použijí i pro výpočet odstupného ve vztahu k těmto dalším osobám.
- 7.11** Zákazník bere na vědomí, že požadavky na změnu letenky (včetně letenky v rámci zájezdu), jako např. na změnu odletového a přiletového letiště, změnu data letu, změnu či opravu jména cestujícího apod., nelze realizovat a je třeba vystavit novou letenku, kterou je zákazník povinen uhradit. Odstupné (storno poplatků) v případě zrušení letenek (včetně letenek zakoupených v rámci zájezdu) činí 100 % z ceny letenek. Příslušná letecká společnost může v konkrétních případech rozhodnout jinak. V takovém případě CK zákazníka informuje o skutečné výši poplatků a dalších nákladů souvisejících se změnou či zrušením letenek.
- 7.12** Pokud se zákazník v den zahájení zájezdu nebo pobytu nedostaví nebo bez předchozího odstoupení od smlouvy zájezd nebo pobyt nečerpá, má zákazník povinnost hradit odstupné ve výši 100 % ceny zájezdu nebo pobytu.
- 7.13** Pokud je zákazník povinen hradit odstupné z důvodu odstoupení od smlouvy pro porušení povinností zákazníka, je rozhodujícím dnem pro stanovení účinnosti odstoupení od smlouvy den zrušení zájezdu nebo pobytu v rezervačním systému CK.
- 8. Odstupné (stornovací poplatky) za fakultativní služby**
- 8.1** Stornovací poplatky z vyřízených víz činí 100 % ceny víza včetně případného manipulačního poplatku.
- 8.2** Stornovací poplatky za objednaný seating činí 100 % ceny.
- 8.3** Stornovací poplatky za objednanou nadváhu (vč. sportovního vybavení): do 6 dní zdarma, 5 dní před odletem/odjezdem a méně 100 % z konečné ceny.
- 8.4** Stornovací poplatky za objednané parkování činí 100 % ceny.

9. Odstoupení cestovní kanceláře od smlouvy

9.1 CK je oprávněna před zahájením zájezdu nebo nástupu na pobyt, popř. po zahájení zájezdu nebo pobytu, od smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o zajištění pobytu odstoupit, a to z důvodu:

a) zrušení zájezdu nebo pobytu; CK je oprávněna zrušit zájezd nebo pobyt před zahájením zájezdu nebo nástupem na pobyt, jestliže Cestovní kancelář v plnění závazku dle smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o zajištění pobytu brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu nebo pobytu CK oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu nebo nástupu na pobyt; zrušit zájezd, jenž je předmětem smlouvy o zájezdu, je CK dále oprávněna, pokud počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnižší počet určený ve smlouvě a CK oznámila zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě určené ve smlouvě, která nesmí být kratší než:

- 20 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než 6 dní,
- 7 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících 2 až 6 dní,
- 48 hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než 2 dny;

jestliže CK zájezd z výše uvedených důvodů zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, je-li CK schopna takový zájezd nabídnout; nedejlo-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd dle zrušené smlouvy; jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy; je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby, je CK povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu uhradit; CK nemá v případě odstoupení vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody;

b) porušení povinností zákazníkem; za porušení povinností zákazníkem se vedle porušení konkrétních povinností plynoucích z uzavřené smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o zajištění pobytu považují i případy, kdy zákazník vážně narušuje průběh zájezdu nebo pobytu (popř. pokud hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat), a dále případy, kdy je zákazník prokazatelně pod vlivem omamných a návykových látek; zákazník bere na vědomí, že v případě odstoupení CK od smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o zajištění pobytu z důvodu porušení povinností zákazníkem mu nevzniká nárok na vrácení poměrné části ceny těch služeb, které nebyly čerpány; zákazník je povinen nahradit Cestovní kanceláři náklady vzniklé v souvislosti s

dopravou zákazníka zpět na místo odjezdu a případně také vzniklou škodu.

9.2 Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy o zájezdu nebo od smlouvy o zajištění pobytu s uvedením důvodů zašle CK na e-mailovou adresu zákazníka uvedenou ve smlouvě a na jeho doručovací adresu; účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o zajištění pobytu nastávají dnem doručení oznámení na e-mailovou adresu zákazníka uvedenou ve smlouvě.

10. Změny smluvních závazků ze strany zákazníka

10.1 Na přání zákazníka lze provést níže uvedené změny smluvních podmínek, avšak pouze za předpokladu, je-li změna dle okolností možná a v souladu s podmínkami dopravce a dalších poskytovatelů služeb, které jsou součástí zájezdu či pobytu. Oznámení o změně v osobě zákazníka musí být CK doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu nebo nástupem na pobyt. Zájezdy není možné měnit za zájezdy z last momentové nabídky nebo ostatních zvláštních nabídek. Při provedení změny jsou vždy účtovány aktuální, plné ceny zájezdů nebo pobytů bez možnosti uplatnění slev last minute nebo jiných slev (nevztahuje se na změnu jména). Za uvedené změny jsou účtovány manipulační poplatky dle tarifů jednotlivých dodavatelů služeb cestovního ruchu, nejméně však poplatek ve výši 1.000 Kč. Za výše uvedených podmínek mohou změny být následující:

- a) Změna jména zákazníka: poplatky se účtují dle podmínek dopravce; oznámení objednatele zájezdu o změně v jeho osobě musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu a že splňuje podmínky účasti na zájezdu. Změna jména je vždy na vyžádání a zpětné potvrzení ze strany hotelu a dopravce. V případě změny všech jmen na jedné ubytovací jednotce je tato změna posuzována jako odstoupení od smlouvy a nové přihlášení, tzn. že CK účtuje odstupné dle příslušných ustanovení těchto VOP;
- b) Změna počtu osob v ubytování: v případě odstoupení 1 osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zaplatit zbývající osoba příplatek za jednolůžkový pokoj nebo za obsazení apartmá (bungalovu) 1 osobou. V případě odstoupení dospělé osoby, kdy v ubytovací jednotce zůstávají po této změně pouze 1 dospělá osoba a 1 dítě, hradí dítě cenu dospělé osoby, pokud není ve zvláštní nabídce stanoveno jinak. Za stornovanou osobu musí být uhrazeno odstupné dle příslušných ustanovení těchto VOP;
- c) Změna odletu z destinace: podléhá poplatku letecké společnosti za změnu letenky v souvislosti s prodloužením/zkrácením pobytu; v případě prodloužení pobytu je třeba doplatit služby, při zkrácení se peníze za nevyužité dny nevracejí;
- d) Změna druhu dopravy, letecké společnosti, termínu, místa odletu nebo cílové destinace: je posuzováno jako odstoupení od smlouvy a

uzavření nové smlouvy, tzn. že CK účtuje odstupné dle příslušných ustanovení těchto VOP;

- e) Změna hotelu před odletem: je posuzováno jako odstoupení od smlouvy a uzavření nové smlouvy, tzn. že CK účtuje odstupné dle příslušných ustanovení těchto VOP.

10.2 Veškeré poplatky a odstupné dle těchto VOP účtuje CK vždy za každou osobu včetně dětí. Poplatky za změnu smluvních podmínek a odstoupení od smlouvy (odstupné) jsou splatné ihned. Veškeré požadované změny jsou závislé na volných kapacitách jednotlivých dopravců a dalších poskytovatelů služeb.

11. ZMĚNY SMLUVNÍCH ZÁVAZKŮ ZE STRANY CK

11.1 CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých závazcích vyplývajících ze smlouvy o zájezdu či o zajištění pobytu. Údaje o změně je CK povinna oznámit zákazníkovi v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu.

11.2 Nutí-li vnější okolnosti Cestovní kancelář před zahájením zájezdu změnit některou z hlavních náležitostí smlouvy o zájezdu (viz § 2527 OZ), nebo CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které CK dle smlouvy o zájezdu přijala, nebo navrhne-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než 8 %, může zákazník návrh přijmout nebo může od smlouvy odstoupit, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. CK oznámí zákazníkovi společně s předložením návrhu na změnu závazku 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 smlouvy,
- c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy, a
- d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

Neodstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnížší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může pořadatel odstoupit od smlouvy o zájezdu, nebo výše odstupného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka, avšak pouze pokud možnost změny nevyplývá přímo ze smlouvy nebo z těchto VOP. Jestliže se v důsledku změny závazku ze smlouvy sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu. Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen zaplatit CK rozdíl v ceně zájezdu do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazníka uhradit CK rozdíl v ceně zájezdu má CK právo od smlouvy o zájezdu odstoupit a zákazníkovi účtovat odstupné dle příslušných ustanovení těchto VOP. Jestliže zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy o zájezdu písemnou formou odstoupí, má právo požadovat, aby

mu CK na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CK takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu do 5 dnů od doručení písemného odstoupení zákazníka, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy.

11.3 Změny časů odjezdu nebo příjezdu jsou považovány za významné, pokud zákazníkovi způsobily značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v přepravě nebo ubytování. V nutných případech (zejména v důsledku neodvratitelných událostí) je přípustná změna dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy včetně mezipřistání a termínu letu. CK neodpovídá za případné posuny letů (zpoždění či předsunutí letů) z technických či bezpečnostních důvodů. Zákazník má právo se se svými nároky v důsledku jakékoliv změny letecké dopravy uvedené v předchozí větě obrátit přímo na dotčeného leteckého dopravce, který nese odpovědnost zejména dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004. Zákazník je srozuměn s tím, že musí při plánování dopravních přípojů přihlížet k možnému posunu letu. V případě posunu letu nevzniká zákazníkovi nárok na odstoupení od smlouvy o zájezdu bez úhrady sjednaného odstupného (stornopoplatků). Délka zájezdu je vyjádřena počtem nocí. Do celkového počtu dní trvání zájezdů jsou zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případech, kdy je doprava organizována v pozdních nočních hodinách, příp. časných ranních hodinách. Zákazník je srozuměn s tím, že let může částečně zasahovat do dne následujícího. Za časové posuny počátku a konce čerpání služeb stejně jako za služby nečerpané z titulu zpoždění dopravy nemůže CK poskytnout žádnou finanční náhradu, za předpokladu, že sjednaný počet dnů, resp. nocí, byl dodržen; odpovědnost leteckého dopravce za způsobenou škodu tím není dotčena. Pro účely vymezení termínu zájezdu se zahájením a ukončením zájezdu rozumí okamžik započetí letecké přepravy (tj. okamžik započetí odbavování leteckým přepravcem).

11.4 Jestliže je CK nucena z objektivních důvodů před nástupem na pobyt změnit podmínky smlouvy o zajištění pobytu, uplatní se ustanovení tohoto čl. 11 obdobně.

12. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ, REKLAMACE

12.1 CK odpovídá za řádné poskytnutí služeb sjednaných v smlouvě o zájezdu nebo ve smlouvě o zajištění pobytu. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, které byly sjednány ve smlouvě o zájezdu nebo ve smlouvě o zajištění pobytu, vzniká zákazníkovi právo z vadného plnění smlouvy (právo na reklamaci).

- 12.2** Zájezd či pobyt má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutá do zájezdu či pobytu poskytována v souladu se smlouvou o zájezdu nebo smlouvou o zajištění pobytu.
- 12.3** Reklamací musí zákazník uplatnit u CK nebo u osoby, která uzavření smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o zajištění pobytu zprostředkovala, a to bez zbytečného odkladu. Zákazník je povinen uplatnit reklamací včas bez zbytečného odkladu u průvodce CK nebo jiného pověřeného zástupce, tak aby mohla být sjednána náprava pokud možno v místě poskytované služby. Uplatnění reklamace může zákazník provést písemně s uvedením data a předmětu reklamace.
- 12.4** Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost při řešení reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK či jiného pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát také o včasné a řádné uplatnění nároků vůči poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí. Nastanou-li okolnosti, jejichž vzniku, průběhu a příp. následku nemohla CK zabránit (vyšší moc), nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije zaplacené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.
- 12.5** Práva a povinnosti smluvních stran, způsob uplatnění reklamace, postup vyřizování reklamace, jakož i rozhodnutí o reklamaci blíže upravuje reklamační řád CK, který je nedílnou součástí těchto VOP a jehož plné znění je k dispozici [zde](#) a případně u třetí osoby, která uzavření smlouvy o zájezdu zprostředkovala.
- 12.6** Zákazník je povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a obchodních partnerů CK. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena porušením povinností CK ze smlouvy uzavřené se zákazníkem. CK se povinnosti k náhradě škody zprostí, prokáže-li, že porušení smluvní povinnosti lze přičíst zákazníkovi anebo třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu, a nebylo možné je předvídat nebo odvrátit.
- 12.7** 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.
- 12.8** Zákazník bere na vědomí, že povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. Vznikla-li CK škoda porušením povinností zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s řešením ztráty jeho cestovních dokladů, a v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

C. JINÉ SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU

13. ZÁKLADNÍ INFORMACE

13.1 Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem v případě zprostředkování jiných služeb CR vzniká uzavřením smlouvy o zprostředkování jiných služeb CR, tedy smlouvy vedoucí ke sjednání smlouvy o pořízení jednotlivých služeb CR zákazníkem přímo s poskytovatelem takové služby nebo prostřednictvím dalších zprostředkovatelů.

13.2 Zákazník bere na vědomí, že se v případě zprostředkování prodeje jiných služeb CR na zákazníka nebudou vztahovat práva a povinnosti, která jsou přiznána příslušnými právními předpisy zákazníkům, kteří zakoupili zájezd. CK tak nenese odpovědnost řádné poskytnutí jednotlivých služeb ani za případné vzniklé škody. Práva a povinnosti zákazníka z jednotlivých zprostředkovaných smluv jsou stanoveny v příslušných smlouvách uzavřených s jednotlivými poskytovateli a v jejich smluvních podmínkách. CK není povinna přijímat a vyřizovat reklamací vad zprostředkovaných služeb, zákazník se tedy musí obrátit přímo na příslušného poskytovatele dané služby.

D. DALŠÍ USTANOVENÍ

14. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

14.1 CK zákazníkovi v případě uzavření smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o zajištění pobytu zprostředkuje uzavření pojištění pro cesty a pobyt. Pojištění pro cesty a pobyt je vždy součástí ceny zájezdu či pobytu tak, jak je uvedena na webových stránkách, a zákazník tak za zprostředkování pojištění nehradí žádné další poplatky. Na žádost zákazníka může CK zákazníkovi zprostředkovat také uzavření pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady s odstoupením od smlouvy (pojištění storna zájezdu či pobytu).

14.2 Zákazník je povinen seznámit se a všechny další účastníky zájezdu nebo pobytu, v jejichž prospěch smlouvu uzavírá, s rozsahem pojištění, s všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění, informacemi o zpracování osobních údajů vydanými pojišťovnou, informačním listem k cestovnímu pojištění a s tabulkou tarifů a pojistných částek. Podpisem smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o zajištění pobytu zákazník prohlašuje, že sebe i všechny účastníky zájezdu nebo pobytu, v jejichž prospěch smlouvu uzavírá, se všemi informacemi a dokumenty dle předchozí věty tohoto [odst. 14.2](#) seznámil. Podpisem smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o zajištění pobytu zákazník výslovně souhlasí s předáním svých osobních údajů společnosti UNIQA pojišťovna, a.s., a prohlašuje, že k tomuto předání obdržel souhlas i od ostatních účastníků zájezdu nebo pobytu, v jejichž prospěch smlouvu uzavírá. Zákazník bere na vědomí, že případnou pojistnou událost bude ve všech případech řešit přímo s pojišťovnou, CK nepřísluší posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu. Pokud dojde ke ztrátě či poškození zavazadla během přepravy, je zákazník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit u leteckého dopravce a sepsat protokol o ztrátě či

poškození zavazadla, který je nezbytný pro další jednání zákazníka a leteckého dopravce. Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy o zájezdu týkající se letecké dopravy se řídí zejména ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a Guadalajaře, příslušnými právními předpisy EU a Montrealskou dohodou.

15. POJIŠTĚNÍ CK PROTI ÚPADKU

15.1 CK jako pořadatel zájezdů má řádně sjednáno pojištění záruky pro případ úpadku, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku

- a) neposkytne zákazníkovi repatriaci,
- b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu včetně ceny zaplacené za poukaz na zájezd v případě neuskutečnění zájezdu, nebo
- c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

15.2 Podrobnosti o platném pojištění CK proti úpadku naleznete [zde](#). Doklad o pojištění bude zákazníkovi vy-dán spolu se smlouvou o zájezdu nebo potvrzením o zájezdu.

16. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

16.1 Zákazník bere na vědomí, že CK zpracovává jeho osobní údaje, a to v souladu s pravidly zpracování osobních údajů CK, které jsou k dispozici [zde](#).

16.2 CK si vyhrazuje právo na změny a chyby publikovaných cen, termínů a dalších údajů v

nabídce na webových stránkách. Pro zákazníka je závazná cena a další podmínky uvedené na platně uzavřené smlouvě o zájezdu nebo jiné smlouvě uzavírané mezi CK a zákazníkem.

16.3 Smlouvy uzavírané mezi CK a zákazníky, mimo jiné včetně těchto VOP, se řídí právními předpisy České republiky. Rozhodným právem pro řešení sporů, které by mohly vzniknout ze smluv uzavřených mezi CK a zákazníkem nebo v souvislosti s takovými smlouvami, je právo české. Příslušnými k řešení sporů jsou obecné soudy České republiky.

16.4 CK v souladu s příslušnými právními předpisy informuje zákazníka o možnosti mimosoudního řešení spotřebitelského sporu v případě sporů vyplývajících ze smluv uzavřených mezi CK a zákazníkem. Subjektem příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2. Řízení se zahajuje na návrh zákazníka, který musí být podán nejpozději do 1 roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CK poprvé. Bližší informace jsou uvedeny na internetových stránkách www.coi.cz.

16.5 Vzhledem k tomu, že CK poskytuje své služby online, může zákazník rovněž k řešení případného sporu vy-užít platformu řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na adrese <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=CS>.

16.6 Jakákoliv nabídka zájezdu z katalogu, webových stránek či dodatečných nabídek CK není veřejnou nabídkou dle ustanovení § 1780 a násl. OZ.

16.7 Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 26. září 2019.