

## **I. Úvodní ustanovení**

Tyto podmínky upravují vzájemné vztahy mezi Cestovní kanceláří APEX TOUR s.r.o. (dále jen CK) a jednotlivými fyzickými nebo právními osobami - zákazníky CK (dále jen zákazník). CK nabízí zájezdy, pobyty či jednotlivé služby obsažené v nabídce na [www.apextour.cz](http://www.apextour.cz), uváděné ceny jsou ceny smluvní.

## **II. Vznik smluvního vztahu**

Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem (příp. jeho zákonným zástupcem) vzniká na základě objednání nabízených služeb a sepsání **OBJEDNÁVKY POBYTU/SMLOUVY O ZÁJEZDU** (dále jen objednávka), potvrzené CK, případně jejím zplnomocněným zástupcem (prodejcem). Obě strany (CK i zákazník) akceptují toto označení OBJEDNÁVKA POBYTU/SMLOUVA O ZÁJEZDU (dále jen objednávka), i v případě, že předmětem smlouvy nejsou služby zájezdu ve smyslu zákona 159/99 Sb. (například ubytování bez dopravy). Zákazník bere na vědomí, že se na něj v tomto případě nevztahuje zákonné pojištění cestovních kanceláří, jelikož se jedná o zprostředkování služeb.

CK poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné **smlouvy o zájezdu**, jenž se sestává z několika dokumentů: objednávka služeb, všeobecné obchodní podmínky a popis zájezdu viz nabídka na [www.apextour.cz](http://www.apextour.cz) kde si klient rezervaci vytvořil (mimořádná nabídka formou PDF).

Od 1.7.2018 je možné zakoupit takzvané **spojené cestovní služby SCS** (jedná se o jednotlivé služby uvedeny v objednávce služeb), platí zde obdobné povinnosti jako u **zájezdu**.

Sepsáním objednávky je provedeno objednání služeb (vše proběhne prostřednictvím e-mailu mezi CK a zákazníkem) platnost je podmíněna zaplacením zálohy a doplatku ve stanoveném termínu, tím se objednávka stává závaznou pro obě strany.

Zákazník stvrzuje svým uhrazením pobytu/zájezdu (zálohou či celou částkou) skutečnost, že je oprávněn jednat jménem svým i jako zástupce společností osob a ručí za přihlášené osoby na této objednávce uvedené, dále přebírá odpovědnost za jejich závazky vůči CK.

## **Součástí objednávky pobytu/smlouvy o zájezdu jsou**

a) Všeobecné obchodní podmínky stanovující podmínky pobytu, stravy, dopravy, odstoupení od smlouvy, reklamační řád nebo změny objednaných služeb ze strany zákazníka či CK. Jinak se smluvní vztah řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku. Klient má povinnost seznámit se VOP, možnosti připojištění zájezdu či pobytu, základními informacemi, které jako i ostatní dokumenty jsou uvedeny na [www.apextour.cz](http://www.apextour.cz)

b) Objedávka služeb kde je popis nabízených služeb včetně konečné smluvní ceny.

## **III. Ceny služeb/pobytů/zájezdů**

Uváděné ceny služeb (pobytů/zájezdů) jsou stanoveny smluvně mezi CK a zákazníkem, pro danou nabídku a termín jsou to ceny konečné. Vždy je přesně uvedeno, co cena zahrnuje. Všechny ostatní nabízené služby nejsou součástí objednávky a nezakládají právo reklamace. Cena za osobu ve 2lůžkovém pokoji (1/2) platí za podmínky, že spolu cestují minimálně 2 (dospělá) osoby. V opačném případě je účtován poplatek za neobsazené lůžko. Cena za dítě na přistýlce platí vždy v doprovodu 2 dospělých osob. Cenu za druhé dítě na přistýlce zašleme na vyžádání (pokud není v kalkulaci uvedena). Dětské ceny platí pro děti, které v den návratu nedovrší uvedený věk.

Vzhledem k tomu, že nabídky jsou vydávány ve velkém předstihu, vyhrazuje si CK právo změny popisu, termínu a ceny služeb oproti původní nabídce, zvláště pak při změně:

- Ceny za dopravu včetně pohonných hmot
- Plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu
- Změny směnného kurzu české koruny. O navýšení ceny zájezdu je CK povinna informovat zákazníka písemně nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu a je věcí dohody obou stran.

Poskytované slevy u jednotlivých pobytů/zájezdů se zásadně nesčítají, tj. vždy se uplatňuje pouze sleva jediná, pokud není výslovně uvedeno jinak. Veškeré slevy mohou být uplatněny pouze při objednávce pobytu před jejím uzavřením a nemohou být nárokovány dodatečně po uzavření objednávky.

## **IV. Platební podmínky**

V den sjednání objednávky je splatná záloha ve výši 50% z ceny objednaných služeb. Není-li stanoveno jinak, doplatek je splatný nejpozději 31 pracovních dnů před prvním dnem poskytování první služby. Nedodržení této lhůty je považováno za odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka.

Při uzavření objednávky u obchodního zástupce, uhradí zákazník platbu za služby u tohoto zástupce, pokud není ve Smlouvě o obchodním zastoupení dohodnuto jinak. Obchodního zástupce je inkasním místem CK na základě vzájemné smlouvy o obchodním zastoupení. Storno poplatky za změny knihování a odstoupení od objednávky jsou splatné ihned. V případě nedodržení termínu úhrady ceny pobytu/zájezdu zákazníkem je CK oprávněna objednávku služeb zrušit. Zákazník uhradí náklady spojené se zrušením objednávky. Zákazník má nárok na poskytnutí sjednaných služeb jen při uhradě celé ceny pobytu/zájezdu.

## **V. Povinnosti CK při uzavření objednávky**

- CK zašle na e-mail zákazníkovi návrh objednávky a zákazník jejím vyplněním stvrzuje, že souhlasí s nabídkou CK, která obsahuje údaje o pobytu/zájezdu (doklad o pojištění CK ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. a seznámil se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti CK), je s nabídkou srozuměn a souhlasí s ní v plném rozsahu.

- CK je povinna nejpozději do 7 dnů před zahájením pobytu/zájezdu poskytnout zákazníkovi v odbavení (pokyny) písemně další podrobné informace, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou jí známy, pokud nejsou již v objednávce obsaženy, která byla zákazníkovi předem předána, a to zejména:

- voucher - upřesnění údajů k ubytování (termín, počet nocí, čas příjezdu a odjezdu, kontakt na ubytovací zařízení)
- informace o dopravě, popřípadě trase
- adresu, telefonní číslo zastupitelského úřadu
- kontakt na delegáta (pokud je k dispozici)

- Pokud zákazník neobdrží výše uvedené pokyny 7 dní před odjezdem, zavazuje se kontaktovat prodejní kancelář. V opačném případě se má za to, že zákazník potřebné pokyny obdržel. Je-li objednávka uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením pobytu/zájezdu, musí CK svoje povinnosti a-d) splnit do 24hodin po uzavření objednávky.

- CK má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Avšak ze zákona neodpovídá za řádné poskytnutí objednaných služeb, tuto povinnost má poskytovatel objednaných služeb.

Zákazník má právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v nabídce CK (nebo mu nebyly srozumitelné), či kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnází může obrátit.

## **VI. Práva a povinnosti zákazníka**

K základním právům zákazníka patří:

- Právo na řádné poskytnutí sjednaných služeb. Pokud bez zavinění CK dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu.
- Právo na dodatečné informace.
- Právo být seznámen se změnami pobytu/zájezdu, rozsahem služeb a ceny.
- Právo zrušit svoji účast na pobytu/zájezdu kdykoliv před jeho zahájením, odstoupením od objednaných služeb - za podmínek uvedených v článku VIII. těchto VOP.
- Právo na reklamaci při poskytnutí nižšího rozsahu nebo kvality služeb, oproti službám uvedených na objednávce.

- Právo na ochranu údajů, která uvádí v objednávce pobytu/zájezdu.

K základním povinnostem zákazníka patří:

- Poskytnout CK patřičnou součinnost a uvádět pravdivé údaje.
- Zajistit doprovod a dohled dospělého zákazníka v průběhu pobytu/zájezdu u osob mladších 15 let a u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.
- Zaplatit smluvní cenu pobytu/zájezdu.
- Převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb, překontrolovat je a řídit se jimi.
- Dostavit se včas na místo odjezdu či pobytu.
- Dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje.
- Zákazník odpovídá za platnost cestovních dokladů v době konání zájezdu. V případě, že zákazník (či osoby jím přihlášené) nemá platný cestovní doklad a nelze se z tohoto důvodu zájezdu účastnit, nejde o překážku na straně CK a zákazníkovi v případě nečerpání zájezdu nevzniká v tomto případě nárok na vrácení peněz. V případě, že nebyla uhrzena celá cena zájezdu, je zákazník povinen ji uhradit coby dlužnou částku vůči CK. Zákazníci, s vlastní dopravou, odpovídají za veškeré potřebné doklady nezbytné k cestám do zahraničí (zelená karta, mezinárodní řidičský průkaz apod.).

Upozornění: děti musí mít vlastní cestovní doklad!

- Zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, omezit nebo poškodit ostatní účastníky pobytu/zájezdu.

## VII. Změna podmínek na objednávce

### a) ze strany CK:

- Je-li CK nucena z objektivních důvodů před zahájením pobytu/zájezdu změnit sjednané podmínky uvedené na objednávce, může navrhnout zákazníkovi změnu. Pokud navrhnovaná změna služeb vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena.
- Navrhne-li CK změnu služeb podle předchozího odstavce, má zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou souhlasit nebo zda od objednávky odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené CK (která nesmí být kratší než 5 dnů, od doručení návrhu na změnu služeb zákazníkovi) od objednávky neodstoupí, má se za to, že se změnou souhlasí.
- CK je oprávněna provést účelné programové změny, zejména z důvodu organizačních či klimatických (např. jiná časová posloupnost navštívených míst, změna trasy z časových důvodů). Tyto programové změny činí CK zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh pobytu/zájezdu. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena pobytu/zájezdu se z důvodu provedení uvedených změn nemění. Tyto změny oznamuje CK zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od sjednaných služeb bez povinnosti uhradit storno poplatky, ledaže jde o změny podstatné. Podstatnými změnami se rozumí: posunutí začátku nebo ukončení akce o více než 24 hodin, zásadní změna místa ubytování, významná úprava programu či trasy zájezdu (týká-li se více než 25% doby jeho trvání).
- V případě, že bude na základě změny nutné ubytovat zákazníka v jiném hotelu, uskuteční se ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie. Změna může být i na část pobytu. V takovém to případě jsou další nároky vůči CK vyloučeny.

### b) právo zákazníka na postoupení objednávky:

- Před zahájením pobytu/zájezdu může zákazník písemně oznámit CK, že se pobytu/zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedené. Dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou objednávkou. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za úhradu ceny zájezdu a úhradu manipulačního poplatku podle odstavce VIII. – Storno poplatky.

## VIII. Odstoupení od sjednaných (objednaných) služeb

### a) ze strany CK:

- CK může před zahájením pobytu/zájezdu od sjednaných služeb odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem.

- CK je povinna oznámit zákazníkovi nejpozději 21 dnů před odjezdem zájezdu, že nebylo dosaženo minimálního počtu obsazenosti (minimální počet osob je uveden u programu zájezdu) a zájezd zrušit.

- Odstoupí-li CK od sjednaných služeb před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK níže stanovené odstupné.

- Odstoupila-li CK od sjednaných služeb z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové objednávky poskytla jiný zájezd, nejméně v kvalitě odpovídající původní objednávce, může-li CK takový zájezd nabídnout, pokud tak neučiní, vrátí zákazníkovi již uhrazenou částku.

- Zruší-li CK zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 10% z ceny zájezdu.

- CK se může zprostit zaplatit smluvní pokutu podle předchozího odstavce jen tehdy, prokáže-li, že došlo k neodvratitelné události, které nemohla CK zabránit ani předvídat.

### b) ze strany zákazníka:

- Zákazník může odstoupit od sjednaných (objednaných) služeb kdykoli před zahájením pobytu/zájezdu za podmínek stanovených touto smlouvou.

- Odstoupení od přihlášky musí být učiněno písemně a je účinné dnem doručení do CK.

- Odstoupí-li zákazník od sjednaných služeb uvedených na objednávce na základě nesouhlasu se změnou, kterou navrhla CK z objektivních důvodů, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové objednávky poskytla jiný pobyt/zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní objednávce, může-li CK takový pobyt/zájezd nabídnout.

- Odstoupí-li zákazník od sjednaných služeb uvedených na objednávce svévolně, je povinen zaplatit CK níže stanovené odstupné.

- Je-li důvodem odstoupení zákazníka od sjednaných služeb uvedených na objednávce porušení povinnosti CK stanovené všeobecnými podmínkami nebo zákonem, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi celou částku, jenž od zákazníka na úhradu ceny pobytu/zájezdu obdržela, aniž by byl zákazník povinen platit CK odstupné.

### Společná ustanovení:

- Při uzavření nové objednávky se platby uskutečněné na základě původní objednávky považují za platby podle nové objednávky. Je-li smluvní cena nových sjednaných služeb nižší, než již uskutečněné platby, je CK povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit. Pokud je nová cena vyšší je zákazník povinen rozdíl uhradit.

### Odstupné (storno poplatky):

- Při sepsání objednávky se sjednává povinnost zákazníka uhradit CK odstupné, výše se určuje podle počtu dnů od rozhodné skutečnosti, která zakládá povinnost k jeho úhradě, do počátku zájezdu (poskytnutí první služby).

- Výše odstupného za každou osobu činí:

Počet dní před rozhodnou skutečností:

61 dní a více	10% z ceny zájezdu, minimálně 400,- Kč
60 dní až 31 dní	30% z celkové ceny objednaných služeb
30 dní až 15 dní	50% z celkové ceny objednaných služeb
14 dní až 5 dní	80% z celkové ceny objednaných služeb
4 dny a méně	100% z celkové ceny objednaných služeb

V případě změny jména cestujícího nebo hotelu v téže destinaci (je-li to možné) na přání zákazníka, si účtuje CK poplatek:

- Od potvrzení přihlášky do 21 dne před jeho začátkem 300,- Kč za jednu změnu. V případě kratší doby 20 kalendářních dní před nástupem (není-li uvedeno jinak) činí poplatek 500,- Kč.

- Změny termínu odjezdu a destinace jsou posuzovány jako zrušení původní objednávky a nové sepsání objednávky.

## IX. Reklamacie a odpovědnost za škody

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší (zjevně neodpovídá), než bylo předem potvrzeno na objednávce, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci.

Své nároky z reklamacie musí zákazník uplatnit bez zbytečného odkladu přímo u poskytovatele služeb v místě konání pobytu tak, aby mohly být odstraněny ještě na místě. Pokud je přítomen zástupce CK obrací se zákazník přímo na tohoto zástupce nebo na agenturu, která pro CK pobyt zajišťuje.

Je-li závada odstraněna v přiměřené lhůtě, má se za to, že služba je bez vady. Není-li závada odstraněna, vyhotoví zástupce CK zápis (sepiše klient s poskytovatelem služeb písemnou reklamaci) o neodstraněné závadě, dále informuje zákazník neodkladně přímo CK. Za škodu nebo újmu, která zákazníkovi vznikne důsledkem z prodloužení mezi časem projevení vady a jejím uplatnění, nenese CK odpovědnost. Nečerpá-li zákazník služby v plném rozsahu z vlastní vůle, nemá nárok na náhradu takto nečerpaných služeb. CK neručí za úroveň cizích služeb, které si zákazník sjednává na místě u delegáta, hotelu či jiné organizace. Na prošetření reklamacie má CK ze zákona 30 dnů. Při reklamaci je nutno vycházet pouze z nabídky CK. V případě nesouhlasu s řešením reklamacie je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 12000 Praha 2, Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz); Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)

## X. Povinné smluvní pojištění

Cestovní kancelář *APEX TOUR s.r.o.* má sjednané povinné smluvní pojištění ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. u SLAVIA pojišťovny a.s., na jejím základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu úpadku nesplní své závazky vyplývající z uvedeného zákona. CK zprostředkovává pro zákazníky **komplexní cestovní pojištění** od SLAVIA pojišťovny a.s., které je možné přiohobednat ke všem pobytům/zájezdům, pokud již není součástí základní ceny zájezdu.

## XI. Všeobecná ustanovení

- Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem hotelů a ostatních ubytovacích kapacit odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva.
- Kulturní hygienické zvyklosti jsou zejména v jižních zemích odlišné od tuzemských.
- V mimo sezónním období může docházet ke skutečnosti, že některá místní zařízení (např. bary a diskotéky) nejsou v provozu nebo je provoz omezen.
- Pokud se týká kategorizace hotelů, rozdíly jsou i mezi jednotlivými destinacemi. Vybavení, velikost a poloha pokojů nejsou vždy stejné. Rozdělování klasických pokojů probíhá vždy ze strany hotelu a CK na něj nemá vliv. V některých hotelích je za tři lůžkový pokoj považován i dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč či křeslo, palanda nebo lehátko.
- Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší zvýšenou stavební činnost, na kterou nemá CK vliv.
- Ve většině turistických míst najdete diskotéky, noční bary a restaurace, které mohou způsobit hluk. Také stavební styl umožňuje zvukovou propustnost mezi jednotlivými místnostmi.
- V některých zařízeních se podává kontinentální snídaně, která obsahuje čaj nebo kávu, pečivo, máslo a marmeládu.
- Nápoje k jídlu nejsou zahrnuty v ceně, není-li výslovně uvedeno jinak.
- Lehátka a slunečníky jsou k dispozici za poplatek, není-li uvedeno jinak.
- Údaje o vzdálenosti pláží, koupališť a dalších zařízení od hotelu jsou orientační.

- Pokud je součástí hotelu i bazén, je nutno se informovat na dobu jeho provozu (před a po sezóně může být mimo provoz). Počet lehátek a slunečníků u bazénu neodpovídá vždy kapacitě hotelu.

- V souvislosti s jiným klimatem, se můžeme setkat s větším výskytem hmyzu, než na jaký jsme ve svém bydlišti zvyklí. Nedoporučujeme ponechávat v pokojích volně ležet potraviny.

## XII. Ochrana osobních údajů GDPR

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.

CK má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění objednávky služeb/zájezdu zpracovávat osobní údaje zákazníka. CK shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka /fyzické osoby/: jméno, příjmení, titul, datum narození, místo trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, bankovní spojení, evidence plateb (pokud je to nezbytné nutné rodné číslo, číslo pasu, kontakt na další osoby).

Pro účely plnění objednávky služeb je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace objednávky služeb (dopravci, ubytovací zařízení, průvodci, delegáti, pojišťovny, partnerské cestovní kanceláře,...).

Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude společestující osoby či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zmocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů CK či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli).

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

**Podrobné „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny zde a na [www.apextour.cz](http://www.apextour.cz).**

## XIII. Závěrečná ustanovení

- CK neodpovídá za škody způsobené nedodržением podmínek uvedených v podrobných pokynech a informacích uvedených na [www.apextour.cz](http://www.apextour.cz) ze strany zákazníka a není to důvodem k uplatnění reklamacie.

- Zákazník souhlasí s použitím jeho osobních údajů, v souladu se zákonem č.101/2000 Sb., uvedených v této smlouvě, pro potřeby cestovní kanceláře a to výhradně za účelem zaslání nabídek služeb v cestovním ruchu zákazníkovi. Dále prohlašuje, že je zmocněn a tímto uděluje souhlas ve smyslu § 5 odst. 2 zák. č. 101/2000 Sb. i jménem dalších osob uvedených na přihlášce.

- Odlišuje-li se vymezení pobytu/zájezdu uvedené na [www.apextour.cz](http://www.apextour.cz) od přihlášky – má vždy přednost přihláška.

- Všeobecné smluvní podmínky účasti na pobytu/zájezdu platí pro všechny služby, pobyty a zájezdy organizované CK a nabývají účinnosti od 1.7.2018. Tímto dnem pozbývají rovněž platnost všechna předchozí ujednání.