

# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

Geovita s.r.o., cestovní kancelář

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Všeobecné smluvní podmínky (dále jen Podmínky) jsou platné pro všechny zákazníky zakoupivší zájezd/pobyt a služby cestovního ruchu společnosti Geovita s.r.o., cestovní kanceláře. Tyto Podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu / objednávky cestovních služeb (dále také Smlouva) uzavřené mezi zákazníkem a CK.

## 2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

### 2.1. Účastníci smluvního vztahu:

a) Geovita s.r.o., IČ: 28568541, zapsaná u OR v Ostravě, odd. C, vložka 43725 resp. smluvní cestovní kancelář nebo agentura, která má zplnomocnění k zastupování společnosti Geovita s.r.o. na základě uzavřené řádné Smlouvy o obchodním zastoupení (dále jen CK).

b) zákazník – fyzická či právnická osoba (dále jen zákazník).

### 2.2 Předmět smluvního vztahu

Podmínky upravují práva a povinnosti stran při podání objednávky cestovních služeb anebo uzavření smlouvy o zájezdu dle § 2521 a dalších Občanského zákoníku, §1 odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb..

### 2.3 Vznik smluvního vztahu

a) smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká uzavřením Smlouvy o zájezdu nebo Objednávky, (dále také Smlouva) tj. doručením (poštou, e-mailem nebo faxem) podepsané písemné Smlouvy o zájezdu nebo Objednávky zákazníkem a jejím písemným potvrzením CK. Předáním vyplněné (a podepsané) Smlouvy o zájezdu / Objednávky zákazník stvrzuje, že se seznámil s rozsahem služeb a cenou, obdržel před podpisem informace o pasových, vízových povinnostech a zdravotních dokladech, dále že vzal na vědomí tyto Všeobecné smluvní podmínky a Důležité informace (jsou uvedeny v katalogu a na stránkách [www.geovita.cz](http://www.geovita.cz)), že je uznává a souhlasí s nimi. Písemným potvrzením zájezdu ze strany CK se rozumí zaslání přiděleného rezervačního čísla (pro účely platby variabilní symbol) a termínů úhrady záloh. CK se zavazuje potvrzením Smlouvy zákazníkovi zajistit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě v souladu se sjednanými podmínkami. Smlouva o zájezdu je zároveň potvrzením o zájezdu.

b) Smlouva platí a je závazná i pro další osoby uvedené ve Smlouvě. Za smluvní závazky dalších přihlášených osob ručí zákazník jako za své vlastní.

c) v případě, že zákazník je právnická osoba, musí být Smlouva uzavřena způsobem a v souladu s právními předpisy a oprávněnou osobou. U nezletilých osob do 18ti let musí Smlouvu podepsat jejich zákonný zástupce.

d) vyplněna Smlouva musí obsahovat veškeré náležitosti zejména adresu trvalého bydliště, datum narození, počet osob, místo atd. CK zpracovává osobní údaje zákazníků uvedených ve Smlouvě včetně rodného čísla (pokud je poskytnuto) v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. Poskytnuté údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK a dále osobám, které jsou oprávněny služby CK nabízet a poskytovat. Zákazník podpisem Smlouvy souhlasí se zpracováním jeho osobních údajů CK až do doby jeho písemného odvolání.

e) CK si vyhrazuje právo opravy tiskových chyb ve všech propagačních materiálech (katalogy, letáky, prospekty, www stránky apod.).

## 3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1 CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Zákazník je povinen uhradit cenu služeb před jejich poskytnutím.

3.2 Povinnost zákazníka vzniká uzavřením smluvního vztahu, kdy je zákazník povinen uhradit zálohu ve výši 50% stanovené ceny služeb. Doplatek celkové ceny služeb je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před realizací zájezdu/pobytu. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před realizací služeb, je zákazník povinen uhradit 100% stanovené ceny služeb jednorázově.

3.3 Platba se považuje za uhrazenou v okamžiku, kdy je poukázána částka připsána na účet CK vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti či platební kartou v CK. Při porušení tohoto závazku zákazníkem má CK právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno jeho právo na náhradu škody.

3.4 Po úhradě záloh (nejpozději 7 dnů před nástupem) doručí CK zákazníkovi Ubytovací poukaz a Cestovní pokyny. Neobdrží-li CK zálohy v stanovených termínech, je pobyt bez náhrady zrušen (stornován) ze strany CK. Nezaplacením záloh nezaniká povinnost ze strany zákazníka písemně odstoupit od smluvního vztahu a uhradit poplatky podle bodu 7.

#### 4. CENA A JEJÍ ZMĚNY

Ceny služeb poskytovaných CK jsou uvedené v katalogu, na webových stránkách CK, v nabídkových listech a jsou sjednané mezi zákazníkem a CK v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb. Ceny obsahují DPH a zákonné pojištění proti úpadku. Pro zákazníka je závazná cena, která je uvedena ve Smlouvě.

CK má právo jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, uvedenou v cestovní smlouvě v případě, že dojde k okolnostem dle § 2530 z.č.89/2012 Sb., konkrétně v případě, že dojde ke zvýšení do 21. dne před zahájením zájezdu/cestovní služby: a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo b) plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%.

Použitý kurz je k 1.dni platnosti příslušné nabídky. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno neprodleně. Zákazník je v tomto případě oprávněn od Smlouvy odstoupit. Musí však toto odstoupení oznámit bez zbytečného odkladu písemně CK, nejpozději však 7 dnů od doručení oznámení o změně. Uzavřená Smlouva mezi zákazníkem a CK je platná i v případě, že CK event. následně sníží cenu v rámci „last minute“ aj. prodejních akcí na podporu dalšího prodeje. Pokud zákazník z jakýchkoliv důvodů nevyužije sjednané a zaplacené služby (procedury, parkovné, skipas, pozdější uvolnění pokoje, nečerpání některé z dílčích služeb apod.), nepřísluší mu žádná náhrada, stejně tak jako při nečerpání služeb z důvodu nedoporučení jejich čerpání lázeňským lékařem (kontraindikace, momentální zdravotní stav aj.).

#### 5. PRÁVA / POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

##### 5.1 Zákazník má právo:

- být dostatečně řádně a úplně informován o pobytu/zájezdu CK (organizátorem nebo prodejním partnerem)
- na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb
- být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách
- na odstoupení od Smlouvy, resp. na změnu v ceně, pobytu, ubytování, osobě účastníka zájezdu v souladu s podmínkami uvedenými v bodě 7
- na reklamaci vad a její vyřízení
- na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy, před nepovolanými osobami
- na poskytnutí písemných podrobných informací tzv. Ubytovacího poukazu a Cestovních pokynů, a to nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu/pobytu, resp. čerpáním první služby.

##### 5.2 Zákazník je povinen:

- zaplatit cenu pobytu/zájezdu v plné výši dle sjednaných termínů nebo výši odstupného při zrušení služeb a prokázat to dokladem o zaplacení
- poskytnout nezbytnou spolupráci potřebnou k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především správné a úplné vyplnění údajů ve Smlouvě, neprodlené upozornění CK na vznik a problémy během nebo před poskytnutím služeb, předložení dokladů nutných k vyřízení zájezdu (cestovní doklad, souhlas zákonného zástupce apod.) atd.
- převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb především Ubytovací poukaz
- nahlásit účast cizích státních příslušníků
- při cestách do zahraničí mít u sebe všechny platné doklady požadované pro vstup do příslušných zemí
- dostavit se ve stanoveném čase na místo zahájení zájezdu/pobytu (např. recepce hotelu), srazu nebo nástupu svozu, v časech k tomu určených. U svozů nejpozději 15 minut před plánovaným odjezdem. Zákazník je povinen mít u sebe Ubytovací poukaz a další doklady požadované dle Smlouvy, platný cestovní pas či jiný cestovní doklad (v rámci zemí EU postačí platný občanský průkaz; děti do 15 let vlastní platný cestovní doklad). Pokud se zákazník ve stanovené době nedostaví, je povinen si svoz zajistit sám a na vlastní náklady. V případě, že zákazník neabsolvuje svoz v jednom směru, automaticky ztrácí nárok na využití svozu při zpáteční cestě, pokud není ve Smlouvě dohodnuto jinak. V případě, že zákazník tím, že se ve stanovené době nedostavil k nástupu dle Smlouvy, nemá nárok na kompenzaci a jeho zájezd/pobyt podléhá 100% stornu.
- řídit se pokyny průvodce/delegáta nebo jiné CK určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu. V případě porušení právních předpisů nebo při závažném narušení programu, průběhu zájezdu/pobytu či práv ostatních účastníků je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vyloučit, přičemž tento ztrácí nárok na poskytování smluvních služeb stejně tak jako nárok na úhradu služeb nevyužitých.
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní zákazníky
- počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CK a uhradit případnou způsobenou škodu
- bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb

- oznámit CK případné odstoupení od Smlouvy a zaplatit odstupné dle článku 7
- v případě změny osoby (účastníka zájezdu) učinit změnu písemně u CK ve smluvně stanovených lhůtách

### 5.3 Zákazník - právnická osoba má dále za povinnost:

- seznámit účastníky zájezdu/pobytu s Podmínkami, s rozsahem a kvalitou sjednaných služeb
- zabezpečit plnění základních povinností zákazníka všemi účastníky zájezdu/pobytu
- odevzdat jmenný seznam účastníků a určit odpovědného zástupce jako partnera pro jednání s CK

## 6. PRÁVA A POVINNOSTI CK

CK je povinna:

- odpovědně vypracovat a připravit zájezd/pobyt, pečlivě volit dodavatele a kontrolovat poskytované služby
- správně popsat a řádně poskytnout služby poskytované v rámci Smlouvy
- v případě písemného odstoupení od Smlouvy ze strany zákazníka je CK povinna vyplatit rozdíl mezi zaplacenou cenou a storno poplatkem nejpozději 30 dnů ode dne stornování zájezdu
- pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech zásadních skutečnostech týkajících se sjednaných služeb dle uzavřené Smlouvy na základě informací, které má CK k dispozici
- mít uzavřenou po celou dobu své činnosti pojistnou smlouvu pro případ úpadku ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. v platném znění
- není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem sjednaných, potvrzených a zaplacených služeb
- v případě, že vinou třetí osoby nebo jiným, CK nezaviněným, důvodem nebude některá ze smluvně stanovených služeb řádně poskytnuta, může CK svůj závazek službu poskytnout splnit i poskytnutím jiné, náhradní služby.

## 7. Odstoupení od Smlouvy ze strany Zákazníka

7.1 Zákazník má právo kdykoli odstoupit od Smlouvy. Odstoupení musí být oznámeno osobně nebo písemně doporučeně na adresu CK (Viaduktová 4, 73701 Český Těšín). Rozhodující pro určení doby zrušení pobytu je doručení písemného oznámení CK. Cestovní kanceláři přináležejí odstupné (stornopoplatek), které je stanoveno podle délky času mezi odstoupením od Smlouvy ze strany zákazníka a momentem poskytnutí první služby zájezdu/ pobytu následovně:

- a) 35 a více dnů 300 Kč za zájezd (pobyt)
- b) 34–25 dnů 35 % z ceny zájezdu (pobytu)
- c) 24–14 dnů 55 % z ceny zájezdu (pobytu)
- d) 13–06 dnů 80 % z ceny zájezdu (pobytu)
- e) 05–01 den 90 % z ceny zájezdu (pobytu)
- f) při odstoupení v den zahájení nebo při nenastoupení na zájezd/pobyt bez předcházejícího oznámení 100% z ceny zájezdu/pobytu.

7.2 Zákazník může požadovat (písemným oznámením), aby místo něj převzala práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy třetí osoba, kterážto musí být v písemném oznámení podepsána. Jestliže dojde k postoupení, je povinen zákazník zaplatit CK náklady spojené s postoupením, a to v termínu do 35 dnů před nástupem 250 Kč za osobu a v termínu méně jak 35 dnů před zahájením 350 Kč za osobu. Zároveň postoupitel ručí CK za splnění všech povinností touto třetí osobou (postupníkem).

7.3 Pokud zákazník požaduje změnu ubytovacího zařízení nebo termínu v době delší jak 35 dnů před nástupem, náleží CK manipulační poplatek ve výši 300 Kč na platící osobu, v době kratší jak 35 dnů před nástupem poplatek dle bodu 7.1.

7.4 Všechny požadavky týkající se změny Smlouvy musí být CK sděleny formou písemného oznámení nebo e-mailem s potvrzením příslušného pracovníka CK, že e-mail osobně přijal.

## 8. Odstoupení od Smlouvy ze strany CK

CK je oprávněna v případech, které nemůže ovlivnit a které brání řádnému poskytnutí služeb (např. změna dodavatelů služeb, nepředvídatelné okolnosti jako válka, technické příčiny, epidemie, živelná pohroma aj.) odstoupit od Smlouvy nebo změnit dohodnuté podmínky. Změny nebo zrušení zájezdu/pobytu musí oznámit nejpozději 14 dnů před poskytnutím první služby. Ve výjimečných případech je to možné i po dobu kratší než 14 dní před začátkem pobytu/zájezdu nebo v jeho průběhu. Nesouhlasí-li zákazník s těmito změnami, je oprávněn bez zbytečného odkladu (do 7 dnů) od smlouvy odstoupit. Zároveň obdrží zpět celou zaplacenou částku za pobyt po odečtení prostředků, které připadají na již poskytnuté služby a na zabezpečení návratu zákazníka. Zákazníkovi nevzniká zároveň právo na žádné další náhrady.

## 9. REKLAMACE

- 9.1 Zákazník má právo na reklamaci, jestliže nebyly objednané služby poskytnuty v plném rozsahu nebo kvalitě.
- 9.2 Zákazník je povinen ihned po zjištění nedostatku nahlásit tento ubytovateli. Pokud nelze závadu neprodleně odstranit, oznámí tuto skutečnost zákazník bez odkladu CK.
- 9.3 Reklamáce musí být podrobně písemně zaznamenána v Ubytovacím poukazu a potvrzena dodavatelem služeb (ubytovatelem). Zde zákazník uvede, jak byly nebo nebyly závady odstraněny.
- 9.4 Reklamáce musí být uplatněna písemně a podle §2537 z.č. 89/2012 Sb. nejpozději ve lhůtě jednoho měsíce od ukončení zájezdu (poskytnutí poslední služby). V případě, že byla podána až po této lhůtě, nebyla uvedena v Ubytovacím poukazu nebo telefonicky nahlášena CK, nelze na tuto reklamaci brát zřetel. Lhůta i podmínky se vztahují i na cestovní služby nejsoucí zájezdem.
- 9.5 Záležitosti, za které neodpovídá CK a nejsou důvodem k reklamaci, jsou uvedeny v Důležitých informacích.
- 9.6 Průběh a výsledek reklamačního řízení sdělí CK zákazníkovi nejpozději do 30 dnů od doručení reklamáce. V případě, že se z objektivních důvodů v uvedené lhůtě nepodaří získat veškeré podklady pro rozhodnutí, souhlasí klient s prodloužením lhůty o dalších 30 dnů. Zároveň, pokud si to zákazník přeje, sdělí CK výsledek reklamačního řízení prodejnímu partnerovi, pokud u něho byla Smlouva uzavřena.

## 10. POJIŠTĚNÍ

V cenách služeb je obsaženo zákonné pojištění pro případ úpadku CK. Cestovní pojištění lze dokoupit (doplňková služba) při uzavírání Smlouvy a kryje plnění v tomto rozsahu:

- 10.1 Pojištění odcizení zavazadel pojištěného a to do výše plnění až 15 000 Kč
- 10.2 Pojištění odpovědnosti za škody na zdraví třetí osoby a za škody na věci třetí osoby až do výše kombinovaného limitu 1 000 000 Kč
- 10.3 Pojištění pro případ vzniku trvalých následků způsobených úrazem do výše 300 000 Kč a pro případ smrti úrazem do výše 150 000 Kč.
- 10.4 Pojištění storna zájezdu, jestliže důvodem neúčasti pojištěného je neočekávané onemocnění, úraz nebo smrt osoby blízké nebo neočekávané vážné onemocnění, úraz nebo smrt pojištěného popř. jeho nutná hospitalizace v nemocnici nebo léčebném ústavu. Pojištění storna pobytu se vztahuje rovněž na podstatné škody na majetku zákazníka vzniklé bezprostředně před nástupem na pobyt. Pojištění storna je až do výše 80 % kupní ceny, při horní hranici plnění 15 000 Kč.
- 10.5 Pojištění pro případ hospitalizace v zahraničí 300 Kč/den.
- 10.6 Pojištění nevyužitě / zkažené dovolené s horní hranicí plnění 15 000 Kč, přičemž platí omezení max. 5 000 Kč/osoba.
- 10.7 V pobytech mimo území ČR je zahrnuto rovněž, mimo výše uvedené, pojištění léčebných výloh a asistenční služby s horní hranicí plnění 1 500 000 Kč. Pojistnou událostí je úraz nebo nepředvídatelné a akutní onemocnění v zahraničí vyžadující ambulantní nebo nemocniční ošetření popř. převoz do místa trvalého bydliště v ČR nebo repatriace tělesných ostatků. Podrobné podmínky Smluvního ujednání pojišťovny pro pojištění pro cesty a pobyt (tzv. [Všeobecné pojistné podmínky - VPP](#)) jsou k dispozici v cestovní kanceláři Geovita a na [www.geovita.cz](http://www.geovita.cz).
- 10.8 Lyžařské zájezdy jsou kryté, v případě dokoupení pojištění, samostatným pojistným produktem, o kterém CK informuje při uzavírání Smlouvy.
- 10.9 Zájezdy (pobyty dle zákona č. 159/1999 Sb.) mají v ceně i pojištění podle tohoto zákona. V tomto případě obdrží zákazník i nezbytné doklady, které určuje zákon.
- 10.10. Změna pojišťovny v době platnosti katalogu je vyhrazena.

V Olomouci dne 1. 1. 2016

**Geovita s.r.o., cestovní kancelář**

[www.geovita.cz](http://www.geovita.cz)

[rezervace@geovita.cz](mailto:rezervace@geovita.cz)

tel.: 558 740 308, 588 208 208