

# **Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Grand Travel, s.r.o**

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Grand Travel, s.r.o jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu, pořádné cestovní kanceláři Grand Travel, s.r.o., IČO: 06100872, DIČ: CZ06100872.

a tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy týkající se služby cestovního ruchu (dále jen smlouva) uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláři Grand Travel, s.r.o.

## **I. SMLUVNÍ STRANY**

Smluvními stranami jsou:

- a) cestovní kancelář Grand Travel, s.r.o (dále jen „pořadatel“), která do smluvního vztahu se zákazníkem vstupuje prostřednictvím sítě vlastních nebo externích prodejních míst (obchodních zástupců) a
- b) zákazník, jímž se rozumí osoba, která smlouvu s pořadatelem uzavřela, ale i účastník zájezdu či příjemce jednotlivé služby, jež není smluvní stranou smlouvy, ale osobou v jejíž prospěch byla smlouva třetí osobou s pořadatelem uzavřena (dále jen „zákazník“).

## **II. PŘEDMĚT SMLOUVY**

1. Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran vyplývající z uzavřené smlouvy a dále některé podmínky, za nichž pořadatel služby cestovního ruchu zákazníkům nabízí, prodává a poskytuje.
2. Službami cestovního ruchu se rozumí:
  - a) zájezd,
  - b) ubytování,
  - c) doprava, nebo
  - d) jiná služba cestovního ruchu, která není doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část zájezdu.

## **III. VZNIK SMLOUVY**

1. Smluvní vztah mezi pořadatelem a zákazníkem vzniká uzavřením smlouvy a jejím potvrzením pořadatelem. Smluvní strany mohou být při uzavírání smlouvy zastoupeny zmocněncem. Dokladem o uzavření smlouvy je písemné potvrzení o zájezdu vystavené pořadatelem.
2. Údaje vymezující zájezd jsou specifikovány smlouvou, aktuálním popisem služeb na webových stránkách [www.grandtravel.cz](http://www.grandtravel.cz) a těmito Podmínkami, popř. jinými smluvními podmínkami vztahujícími se k zájezdu.
3. Uzavřením smlouvy zákazník prohlašuje, že zná všechny údaje vymezující zájezd a potvrzuje, že obdržel nebo zná příslušný obsah všech dokumentů vymezujících zájezd a že všechny smluvní podmínky uznává, rozumí jim a souhlasí s nimi.
4. Potvrzením smlouvy pořadatelem se pořadatel zavazuje poskytnout zákazníkovi zájezd v dohodnutém rozsahu a jakosti a v souladu se sjednanými podmínkami.
5. Uzavřením smlouvy zákazník souhlasí, aby v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, pořadatel shromažďoval a zpracovával osobní údaje zákazníka v rozsahu nezbytném pro poskytnutí sjednaného zájezdu a dále pro nabízení informací o dalších službách pořádaných nebo zprostředkovaných pořadatelem

## **IV. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

1. Pořadatel má právo na zaplacení ceny zájezdu před zahájením jeho poskytování, přičemž zákazník je povinen cenu zájezdu před začátkem jeho čerpání pořadateli zcela uhradit. Pořadatel má právo podmínit poskytnutí zájezdu zákazníkovi úplným zaplacením jeho ceny. Při nezaplacení ceny zájezdu má pořadatel právo od smlouvy odstoupit; tím není dotčeno jeho právo na náhradu škody.

2. Zákazník je povinen při uzavření smlouvy uhradit pořadateli zálohu ve výši 50 % ceny zájezdu, pokud není stanoveno jinak. Doplatek ceny zájezdu je zákazník povinen uhradit nejpozději 40 dnů před zahájením zájezdu. V případě uzavření smlouvy ve lhůtě kratší než 40 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit celou cenu zájezdu již při jejím uzavření. Na každou provedenou hotovostní platbu zákazník obdrží doklad o zaplacení.

3. Za okamžik úhrady (celé/části) ceny zájezdu se považuje den převzetí hotovosti nebo připsání platby na bankovní účet pořadatele či zprostředkovatele.

4. Cena zájezdu zahrnuje všechny služby, které jsou uvedeny především ve smlouvě a na webových stránkách [www.grandtravel.cz](http://www.grandtravel.cz). Pokud pořadatel z naléhavých a nepředvídaných důvodů po zahájení zájezdu nebude schopen dodržet stanovený program zájezdu a poskytnout zákazníkovi dohodnuté služby, zajistí:

a) náhradní program a služby ve srovnatelné jakosti, pakliže to je v jeho možnostech, nebo  
b) náhradní program a služby v nižší jakosti, přičemž zákazníkovi vyplatí rozdíl v ceně.

5. Pořadatel je oprávněn jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu uvedenou ve smlouvě, jestliže dojde k zvýšení:

a) ceny za dopravu včetně ceny pohonných hmot, nebo

b) plateb spojených s dopravou, např. letištních, přístavních či jiných poplatků zahrnutých v ceně zájezdu, nebo

c) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, pokud k této změně dojde u zájezdu do 21. dne před jeho zahájením, u služby, která není zájezdem do 10. dne před jejím zahájením.

**Způsob zvýšení ceny zájezdu se stanovuje takto:**

a) podle čl. IV. odst. 5. písm. a) Podmínek se cena zájezdu dohodnutá ve smlouvě, jež připadá na jednoho účastníka zájezdu, zvýší o částku, o kterou se zvýší cena za dopravu (včetně ceny pohonných hmot) příslušným dopravním prostředkem, jež připadá na jednu přepravovanou osobu nebo věc, a kterou bude pořadatel muset zaplatit dopravci zajišťujícímu dopravu navíc oproti ceně dopravy původně dohodnuté;

b) podle čl. IV. odst. 5. písm. b) Podmínek se cena zájezdu dohodnutá ve smlouvě, jež připadá na jednoho účastníka zájezdu, zvýší o částku, o kterou se zvýší cena za platby spojené s dopravou (např. letištní poplatky) příslušným dopravním prostředkem, jež připadá na jednu přepravovanou osobu nebo věc, o kterou bude pořadatel muset zaplatit dopravci zajišťujícímu dopravu cenu navíc oproti ceně za platby spojené s dopravou původně dohodnuté;

c) podle čl. IV. odst. 5. písm. c) Podmínek se cena zájezdu dohodnutá ve smlouvě, jež připadá na jednoho účastníka zájezdu, zvýší o částku, která odpovídá výši rozdílu mezi směnným kursem české koruny použitým pro stanovení ceny zájezdu (tj. směnného kursu české koruny z doby vytvoření cenové nabídky zájezdu; nebude-li možné tuto dobu určit, pak se vychází z okamžiku uzavření smlouvy) a směnným kursem české koruny v okamžiku takto uskutečňovaného zvýšení ceny zájezdu jednostranným úkonem, přičemž cena zájezdu bude zvýšena o částku v průměru přesahující 10% stanovený rozdíl. Směrodatně tedy je, o kolik procentních bodů směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu v průměru přesáhne hranici 10 % v době zvýšení ceny jednostranným úkonem. Oznámení (i elektronické) o zvýšení ceny zájezdu musí být zákazníkovi odesláno na adresu (i emailovou) uvedenou zákazníkem ve smlouvě, a to u zájezdu nejpozději 21dny před jeho zahájením, u služby, která není zájezdem 10 dní před jejím zahájením. Zákazník je povinen do 5 dnů od tohoto oznámení o zvýšení ceny uhradit rozdíl v ceně. Nedoplatí-li zákazník pořadateli zvýšenou cenu zájezdu řádně a včas, má pořadatel právo od smlouvy odstoupit; tím není dotčeno jeho právo na náhradu škody.

6. Pořadatel zájezdy nabízí a prodává zpravidla v měně české koruny, je však oprávněn nabízet a prodávat je i v zahraniční měně, a to buď výhradně v jedné měně, nebo ve více měnách současně. V případě, že zájezd je nabízen a prodáván ve více měnách současně, má zákazník právo zvolit si, v jaké měně cenu zájezdu zaplatí. Vlivem změny měnových kurzů jednotlivých měn a vlivem preferencí pořadatele zájezd nabízet a prodávat v určité zahraniční měně, se cena zájezdu současně vyjádřená v různých měnách může při přepočtu na druhou z uváděných měn lišit; pro zákazníka pak platí kupní cena zájezdu uvedená v té měně, ve které zájezd zaplatí (hodlá zaplatit).

7. V případě, že zákazník zájezd zaplatil v jiné měně než české koruně, pak tam kde tyto Podmínky předpokládají zaplacení jakékoli další platby zákazníkem v českých korunách, může zákazník tuto další platbu zaplatit v českých korunách, nebo v měně ve které zájezd zaplatil, dle aktuálního kurzového přepočtu této stanoveného ČNB.

8. Pořadatel může podle zák. č. 284/2009 Sb., o platebním styku, v platném znění, podmínit uskutečnění platební transakce zákazníkem (zaplacení ceny zájezdu) zaplacením poplatku v přiměřené výši a odpovídajícím skutečným nákladům na uskutečnění takové transakce.

## **V. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA**

### **1. Zákazník má právo zejména:**

- a) vyžadovat řádné poskytnutí sjednaného a zaplaceného zájezdu;
- b) vyžadovat od pořadatele informace o všech skutečnostech, které jsou mu známé a dotýkají se smluvně sjednaných služeb;
- c) být seznámen s případnými změnami v programu a rozsahu zájezdu a jeho ceně;
- d) kdykoliv před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy za podmínek stanovených v čl. IX. Podmínek;
- e) na reklamaci vad a její včasné vyřízení v souladu s ustanovením čl. X. Podmínek;
- f) u zájezdu pořadateli písemně oznámit, že místo něj se zájezdu zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení; oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s již uzavřenou smlouvou a že splňuje podmínky účasti na zájezdu, pokud jsou takové podmínky stanoveny ve smlouvě nebo na webových stránkách [www.grandtravel.cz](http://www.grandtravel.cz); dnem doručení řádného oznámení pořadateli se nový zákazník stává zákazníkem namísto původního zákazníka. Nový i původní zákazník jsou vůči pořadateli zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu a k úhradě nákladů, které pořadateli v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou. V případě, že zákazník musí pro účast na zájezdu splňovat specifické podmínky, musí tyto specifické podmínky splňovat i nový zákazník;
- g) u zájezdu nejpozději do 7 dnů před jeho zahájením na poskytnutí dalších podrobných a pro zákazníka důležitých údajů o zájezdu, které jsou pořadateli známy, nejsou-li již obsaženy ve smlouvě nebo na webových stránkách [www.grandtravel.cz](http://www.grandtravel.cz);
- h) na ochranu osobních údajů a informací o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy, příp. dalších dokumentů, před nepovolanými osobami.

### **2. Zákazník je povinen zejména:**

- a) uhradit pořadateli sjednanou cenu zájezdu podle podmínek uvedených v čl. IV. Podmínek;
- b) poskytnout pořadateli součinnost nezbytnou k řádnému poskytnutí zájezdu, především pravdivě a úplně uvést údaje nezbytné pro uzavření smlouvy, včetně oznámení jakýchkoliv následných změn takových údajů, a předložit další doklady (žádosti o udělení víz, fotografie apod.) podle oprávněných požadavků pořadatele, nezbytných pro řádné poskytnutí zájezdu;
- c) řídit se informačními materiály k zájezdu, které upřesňují konkrétní podmínky poskytnutí zájezdu či jeho jednotlivé služby, a ústními pokyny průvodce či stálého zástupce pořadatele v místě poskytování zájezdu; dodržovat právní předpisy platné v zemi pobytu, včetně přepravních a ubytovacích řádů a pokynů dopravců a ubytovatelů;
- d) včas nahlásit pořadateli účast cizích státních příslušníků na zájezdu;
- e) zajistit u účastníků zájezdu mladších 15ti let doprovod a dohled dospělé osoby, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje;
- f) předložit pořadateli souhlas zákonného zástupce v případě, že účastníkem zájezdu/zákazníkem bude osoba ve věku 15-18 let, přičemž služby bude čerpat bez doprovodu a dohledu zákonného zástupce;
- g) bez zbytečného odkladu sdělovat pořadateli své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu zájezdu;
- h) převzít od pořadatele doklady potřebné pro poskytnutí zájezdu a dostavit se ve stanoveném čase na místo jeho zahájení (odjezdu, odletu apod.) se všemi požadovanými doklady;
- i) mít při sobě všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu, včetně zemí tranzitních (zejm. platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je vyžadováno), příslušníci jiného státu než ČR jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si obstarat, veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník;
- j) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou takové povinnosti stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy;
- k) v případě odstoupení od smlouvy oznámit pořadateli své odstoupení způsobem uvedeným v čl. IX. Podmínek.

## **VI. PRÁVA A POVINNOSTI POŘADATELE**

1. K právům a povinnostem zákazníka uvedeným v čl. V. Podmínek se vztahují odpovídající povinnosti a práva pořadatele.
2. Pořadatel je povinen řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se zájezdu, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou pořadateli známy.
3. Pořadatel není povinen poskytnout zákazníkovi plnění, jehož cenu zákazník pořadateli nezaplatil před zahájením jeho poskytování, nebo plnění, jež je nad rámec služeb vyplývajících ze smlouvy.
4. U zájezdu pořadatel zákazníkovi poskytne nejpozději do 7 dnů před jeho zahájením další podrobné a pro zákazníka důležité údaje o zájezdu, které jsou pořadateli známy, nejsou-li již obsaženy ve smlouvě nebo na webových stránkách [www.grandtravel.cz](http://www.grandtravel.cz).

## **VII. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKA**

### **1. Zpracování osobních údajů zákazníka a spolucestujících**

**1.1.** Zákazník je srozuměn s tím, že cestovní kancelář je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, rodné číslo, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, bankovní spojení, datum narození, bydliště, emailová a doručovací adresa, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

**1.2.** Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou informace uvedené v čl. 1.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům cestovní kanceláře (zejména hotelům, přepravním společnostem, delegátům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve smlouvě o zájezdu, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země poskytne cestovní kancelář na žádost zákazníka.

**1.3.** Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.

**1.4.** Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zaslání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je cestovní kancelář oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese cestovní kanceláře nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu [info@grandtravel.cz](mailto:info@grandtravel.cz). V tomto případě nebude cestovní kancelář zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

**1.5.** Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve smlouvě o zájezdu, ale i jiným prohlášením, s tím, že cestovní kancelář bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů cestovní kanceláře, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.

**1.6.** Výše uvedená ustanovení čl. 1 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvu o zájezdu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

**1.7.** Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:

- a) Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů může kdykoliv odvolat, a to podáním zaslaným cestovní kanceláři, a to buď na adresu cestovní kanceláře nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu [info@grandtravel.cz](mailto:info@grandtravel.cz).
- b) Požadovat od cestovní kanceláře přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.
- c) Požadovat, aby cestovní kancelář omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby

správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) cestovní kancelář již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody cestovní kanceláře převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

d) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

e) Získat od cestovní kanceláře kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je cestovní kancelář povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů: (i) účel zpracování; (ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává, (iii) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.

f) Získat své osobní údaje, které cestovní kancelář zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá cestovní kancelář osobní údaje zákazníka jinému správci.

### **VIII. ZRUŠENÍ A ZMĚNA SMLOUVY POŘADATELEM PŘED ZAHÁJENÍM ZÁJEZDU**

1. Pořadatel je oprávněn zrušit zájezd před jeho zahájením:

a) nemůže-li z jakýchkoliv důvodů dodržet podmínky uzavřené smlouvy, nebo;

b) v důsledku neodvratitelné události, jejímuž vzniku ani při vynaložení veškerého úsilí, jež na něm lze rozumně požadovat, nemohl zabránit (vyšší moc);

c) je-li uskutečnění zájezdu podmíněno dosažením určitého počtu zákazníků, kterého nebylo dosaženo.

2. Zruší-li pořadatel zájezd podle čl. VII. odst. 1. písm. a) a b) Podmínek, má zákazník právo, aby mu nabídl náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je v pořadatelových možnostech takový zájezd nabídnout. Platby uskutečněné na základě zrušené smlouvy se započtou na platby podle smlouvy nové. Je-li náhradní zájezd nižší jakosti, pořadatel rozdíl v ceně zákazníkovi bez zbytečného odkladu vyplatí.

3. Zruší-li pořadatel zájezd podle čl. VII. odst. 1. písm. a) ve lhůtě kratší než 7 dnů před jeho zahájením a nedojde-li k uzavření nové smlouvy, uhradí zákazníkovi penále ve výši 10 % z ceny zrušeného zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno

4. Zruší-li pořadatel zájezd podle čl. VII. odst. 1. písm. c) Podmínek, je pořadatel povinen tuto skutečnost zákazníkovi oznámit: u zájezdů v délce trvání nad 6 dnů nejpozději do 20 dnů před zahájením zájezdu, u zájezdů v délce trvání 2–6 dnů nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu, u 1denních zájezdů do 48 hodin před zahájením zájezdu.

5. Nutí-li vnější okolnosti pořadatele změnit podmínky zájezdu, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy. Má-li být v důsledku změny smlouvy změněna i cena zájezdu, uvede pořadatel v návrhu i výši nové ceny. Nesouhlasí-li zákazník se změnou smlouvy, má právo od smlouvy odstoupit; pořadatel může určit pro odstoupení přiměřenou lhůtu, která nesmí být kratší než 3 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou smlouvy souhlasí; v takovém případě je zákazník povinen do 3 dnů od uplynutí uvedené lhůty, nejpozději však do zahájení zájezdu uhradit pořadateli případný doplatek vzniklý rozdílem v ceně změněného zájezdu. Nezaplatí-li zákazník pořadateli doplatek řádně a včas, má pořadatel právo od smlouvy odstoupit; tím není dotčeno jeho právo na náhradu škody. Rozdíl v ceně zájezdu před a po jeho změně pořadatel zákazníkovi vyplatí bez zbytečného odkladu.

6. Odstoupí-li zákazník od smlouvy podle čl. VII. odst. 5. Podmínek, má právo, aby mu pořadatel nabídl náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně

ujednáno, pokud je v pořadatelových možnostech takový zájezd zákazníkovi nabídnout. Platby uskutečněné na základě zrušené smlouvy se započtou na platby podle smlouvy nové. Je-li náhradní zájezd nižší jakosti, pořadatel rozdíl v ceně zákazníkovi bez zbytečného odkladu vyplatí.

7. U zájezdů je první a poslední den zpravidla určen především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a tyto dny tak nejsou považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu/zájezdu. Samotná doprava může z hlediska délky svého trvání částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího, resp. předcházejícího. V tomto smyslu proto nelze uplatňovat odpovědnost pořadatele za vady zájezdu z důvodu zkrácení plnohodnotného rekreačního pobytu/zájezdu.

8. Změny, které nejsou změnou podmínek smlouvy a drobné odchylky od charakteru a jakosti jednotlivých služeb tvořících zájezd, jsou v nezbytných případech přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, přepravní společnosti, typu dopravního prostředku, trasy a termínu přepravy, event. programu během poznávacího výletu, časové vymezení stravování, dobu programu all-inclusive či jeho obsah, nebo další služby, které netvoří významnou část zájezdu. V případě nutnosti překnihování hotelu může být zákazník ubytován v jiném hotelu, a to stejně nebo vyšší kategorie; k překnihování hotelu může dojít i pro část pobytu. V případě, že pořadatel zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči pořadateli vyloučeny.

9. Z povahy poskytovaných služeb nelze zcela vyloučit možnost zpoždění dopravy, zejm. z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, přetížení vzdušných koridorů, stávek či jiných zásahů vyšší moci. Cestující by měl při plánování připojů, dovolené, obchodních termínů, apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění poskytované služby. Pořadatel neodpovídá za škody, které zákazníkovi mohou vzniknout v důsledku pozdního poskytnutí služby. V případě zpoždění zákazníkovi nevzniká právo na odstoupení od smlouvy.

10. Za zrušení nebo změnu zájezdu se nepovažuje skutečnost, kdy zákazníkovi nebyly v deklarovaném rozsahu či vůbec poskytnuty fakultativní služby (čl. II. odst. 3. Podmínek).

## **IX. ZMĚNA SMLOUVY ZÁKAZNÍKEM**

1. Zákazník má právo požádat pořadatele o provedení změny (obsahu) zájezdu před jeho zahájením, pořadatel však může podmínit uskutečnění změny zájezdu zaplacením jednorázového poplatku účtovaného nad rámec ceny zájezdu. Poplatek je splatný při provedení změny. Poplatek představuje paušalizovanou náhradu nákladů pořadatele za provedení zákazníkem požadované změny.

2. Při změně typu nebo druhu zájezdu, termínu, destinace, ubytování, odletu apod.:

a) ve lhůtě 40 a více dnů před zahájením zájezdu činí poplatek 500 Kč/os. za provedení každé takové změny, u zájezdů s vlastní dopravou, kde je cena zájezdu účtována za ubytovací jednotku činí poplatek 500 Kč/jednotka, při dodatečné rezervaci dalších účastníků zájezdu v jednotce činí poplatek 100 Kč/os. za provedení každé takové změny;

b) ve lhůtě méně jak 40 dnů před zahájením zájezdu odpovídá výše poplatku výši odstupného podle čl. IX. Podmínek.

3. Při změně jména a jiných osobních údajů (vč. adresy) zákazníka činí poplatek 200 Kč/os. za provedení každé takové změny.

4. Při postoupení smlouvy podle čl. V. odst. 1. písm. f) Podmínek na nového zákazníka činí poplatek 500 Kč/os. za provedení takové změny, u zájezdů s vlastní dopravou 200 Kč/os.

5. U některých leteckých společností není možné měnit osobní údaje účastníka zájezdu, případně takové změny mohou být zpoplatněny vyšším poplatkem vycházejícím ze smluvních podmínek přepravce.

6. Nenastoupení zákazníka k zahájení zájezdu (nevyužití zájezdu, případně nenastoupení některého z více účastníků zájezdu) nezavazuje zákazníka povinnosti zaplatit pořadateli celou kupní cenu zájezdu. Byl-li zájezd určen pro dvě a více osob se společným ubytováním (vícelůžkový pokoj), pak v případě, kdy na místo odstoupivšího účastníka zájezdu nenastoupí náhradní účastník, má pořadatel právo ubytovat zůstávajícího účastníka/y zájezdu dle možnosti a aktuální obsazenosti hotelu jiným způsobem odpovídajícím sjednané jakosti a skutečnému počtu účastníků, s tím, že pořadatel zákazníkovi vrátí rozdíl v ceně zájezdu před a po jeho změně.

7. Při ztrátě cestovních podkladů (především letenek) zaplatí zákazník pořadateli poplatek za vystavení jejich duplikátů poplatkem vycházejícím ze smluvních podmínek přepravce nebo ubytovatele.

8. Vyjma změn uvedených v čl. VIII. odst. 3. a 4. Podmínek nemá zákazník na provedení změny právní nárok.

## **X. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A ODSTUPNÉ**

1. Zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy kdykoliv odstoupit:

- a) bez udání důvodu;
- b) v případě změny smlouvy pořadatelem podle čl. VII odst. 5. Podmínek;
- c) porušil-li pořadatel svou povinnost.

2. Pořadatel může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit pouze z důvodů:

- a) zrušení zájezdu;
- b) nezaplatí-li zákazník řádně a včas cenu zájezdu;
- c) porušil-li zákazník svou povinnost.

3. Pořadatel je oprávněn v průběhu zájezdu od smlouvy odstoupit a zákazníka ze zájezdu vyloučit v případě, že zákazník hrubě porušil právní předpisy České republiky, nebo právní předpisy státu, na jehož území se zájezd poskytuje, anebo tehdy, narušil-li zákazník svým úmyslným jednáním závažným způsobem pokojný průběh zájezdu.

4. Oznámení o odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemně a oznámeno druhé smluvní straně (pro zákazníka např. osobním předáním v provozovně pořadatele anebo v provozovně zprostředkovatele, zasláním poštou na adresu sídla pořadatele, elektronicky – se zaručeným elektronickým podpisem). Oznámení musí obsahovat dostatečnou identifikaci smlouvy, od které se odstupuje. Účinky odstoupení nastávají okamžikem jeho doručení druhé smluvní straně.

5. Odstoupí-li od smlouvy zákazník z jiného důvodu, než je porušení povinnosti pořadatele, zaplatí pořadateli odstupné; stejné odstupné zákazník zaplatí, odstoupí-li od smlouvy pořadatel pro porušení povinnosti zákazníka:

- a) 50 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení 40 a více dní před zahájením zájezdu,
- b) 100 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li k odstoupení 40 a méně dní před zahájením zájezdu,
- c) 100 % z celkové ceny zájezdu na míru (individuálně sestavena nabídka) nebo do výše vzniklých nákladů, dojde-li k odstoupení od smlouvy kdykoli po jejím uzavření,
- d) 100 % z celkové ceny uzavřeného cestovního pojištění, dojde-li k odstoupení od smlouvy kdykoli po jejím uzavření.

6. Odstoupil-li zákazník od smlouvy proto, že pořadatel porušil svou povinnost, anebo proto, že nesouhlasil se změnou podmínek smlouvy podle čl. VII. odst. 5. Podmínek, nemá zákazník povinnost zaplatit pořadateli odstupné podle čl. IX. odst. 5. Podmínek.

7. Nenastoupí-li zákazník k zahájení zájezdu (nevyužije-li zájezd) bez předchozího odstoupení od smlouvy, nebo nesplní-li podmínky účasti na zájezdu, aby se jej mohl řádně zúčastnit (zejm. podmínky uvedené v čl. V. Podmínek), nezaniká tím jeho povinnost uhradit pořadateli celou cenu zájezdu.

8. Pořadatel je oprávněn započít svůj nárok na zaplacení odstupného zákazníkem oproti nároku zákazníka na vrácení ceny zájezdu pořadatelem při odstoupení od smlouvy; případný přeplatek pořadatel zákazníkovi bez zbytečného odkladu (nejpozději však do 15 kalendářních dnů) vrátí, případný nedoplatek zákazník pořadateli bez zbytečného odkladu doplatí.

9. Pro účely výpočtu odstupného se započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy (doručení); nezapočítává se naopak den odjezdu, odletu či nástupu na příslušný zájezd.

## **XI. REKLAMAČNÍ ŘÁD**

1. Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž pořadatel zákazník ujistil nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí pořadatel nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady. Nejedná-li pořadatel nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník sjednat nápravu sám a pořadatel mu nahradí účelně vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud pořadatel odmítl nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náprava vzhledem ke zvláštnímu zájmu zákazníka.

2. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník pořadateli bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Vyskytnu-li se po zahájení zájezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li pořadatel opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo odmítne-li zákazník takové opatření z řádného důvodu, zajistí pořadatel na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu, popřípadě na jiné ujednané místo.

3. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, než jakou určuje smlouva, vrátí pořadatel zákazníkovi rozdíl v ceně. Zajistí-li pořadatel pokračování zájezdu s vyššími náklady, jsou takové náklady k jeho tíži.

4. Pořadatel odpovídá zákazníkovi za splnění povinností ze smlouvy bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby. Při porušení povinností, za niž pořadatel odpovídá, nahradí pořadatel zákazníkovi vedle škody na majetku také újmu za narušení dovolené, zejména byl-li zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen. Odstoupí-li zákazník do smlouvy nebo uplatní-li právo z vady zájezdu, není tím dotčeno jeho právo na náhrady podle tohoto odstavce.

5. Práva z odpovědnosti za vady (dále jen „reklamace“) zájezdu pořádaného pořadatelem má zákazník právo uplatnit v kterékoli provozovně pořadatele, v místě jeho sídla, nebo u osoby, která za pořadatele zprostředkovala uzavření smlouvy; není-li stanoveno jinak, pak u jiné osoby či v jiném místě reklamaci uplatnit nelze. Pořadatelův průvodci či delegát není oprávněn uznávat jakékoli nároky. Jinde, zejm. v místě poskytování zájezdu, u průvodce či delegáta nebo jiné osoby pověřené pořadatelem výkonem činnosti při poskytování zájezdu, lze uplatnit či vznést stížnost na kvalitu či rozsah zájezdu (dále jen „stížnost“); stížnost však není řádným uplatněním reklamace ve smyslu předchozí věty.

6. Práva zákazníka z odpovědnosti pořadatele za vady zájezdu, ani oprávnění k podání stížnosti se nevztahují na fakultativní služby podle čl. II. odst. 3. Podmínek, které mohou být poskytovány současně se zájezdem, neboť na jejich poskytnutí není právní nárok a netvoří předmět smlouvy.

7. Zákazník je povinen reklamaci uplatnit vážně, určitě, srozumitelně a včas. Stejným způsobem je zákazník oprávněn uplatnit stížnost, a to zpravidla tak, aby náprava ve vytykaném nedostatku mohla být sjednána ještě v době poskytování zájezdu. K vyřízení reklamace nebo stížnosti je zákazník povinen poskytnout pořadateli nezbytnou součinnost. Zákazník je povinen reklamaci v souladu s tímto reklamačním řádem uplatnit do jednoho měsíce od skončení zájezdu. V případě, že se zájezd neuskutečnil, běží tato lhůta ode dne, kdy měl zájezd skončit. Nedojde-li k uplatnění reklamace v této lhůtě, právo na reklamaci (pořadatelova odpovědnost za vady zájezdu) zaniká.

8. Reklamace může být uplatněna ústně, nebo písemně. O ústně uplatněné reklamaci vydá pořadatel zákazníkovi písemné potvrzení. Potvrzení o přijetí reklamace bude obsahovat údaje o tom, kdy byla reklamace přijata, co je jejím obsahem a jak má být vada zájezdu odstraněna. O způsobu vyřízení reklamace pořadatel vydá zákazníkovi písemné potvrzení.

9. Pořadatel (pověřený pracovník) rozhodne o přijetí reklamace ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu reklamované služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se pořadatel se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Uplatní-li zákazník reklamaci u zprostředkovatele, u kterého reklamovaný zájezd zakoupil, pak uvedená lhůta k vyřízení reklamace běží až od okamžiku, kdy se pořadatel o uplatnění reklamace dozvěděl.

10. Dojde-li během letu k ztrátě nebo poškození zavazadla, je zákazník povinen ihned po přiletu (na letišti) zajistit u letecké společnosti, uskutečňující přepravu, vyhotovení záznamu o škodě (P.I.R.). Podle přepravních podmínek leteckých společností je záznam o škodě zpravidla nezbytnou podmínkou pro následné uplatnění nároků na náhradu škody za ztrátu či poškození zavazadla.

11. U zájezdů s vlastní dopravou se reklamace a stížnost uplatňují telefonicky na SOS lince pořadatele uvedené v cestovních podkladech; nedodržením tohoto postupu se zákazník vystavuje nebezpečí, že reklamace uplatněná po návratu ze zájezdu může být zamítnuta pro nemožnost prokázání zákaznickova tvrzení o existenci vady.

12. V případě, že zákazník vytkne vady zájezdu pořadateli v místě zájezdu, pak zákazník a pořadatel sepíší protokol o reklamaci. S ohledem na charakter v protokolu vytykaných vad zájezdu je pořadatel oprávněn nabídnout klientovi v místě zájezdu kompenzaci za klientem v protokolu vytčené vady zájezdu. Specifikace nabídnuté kompenzace uvede pořadatel písemně v protokolu. Případě, že zákazník v protokolu písemně akceptuje pořadatelem takto nabídnutou kompenzaci, pak zákazník výslovně souhlasí s tím, že veškeré jeho nároky plynoucí z vad zájezdu vytčených v protokolu včetně s tím spojené možné ztráty radosti z dovolené, vzniklé újmy a jakýchkoliv jeho dalších možných práv a nároků s tím souvisejících jsou kompenzací zcela uspokojeny a zanikají. Omezení delegáta/průvodce



pořadatele podle odst. 5 tohoto článku Podmínek se pro účely nabídky a poskytnutí kompenzace Podmínek neuplatní. Pro jakýkoliv úkon delegáta/ průvodce zákazníkovi podle tohoto článku odstavce je však potřeba předchozí výslovný souhlas pořadatele.

## **XII. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU**

1. Zákazník je povinen si počínat tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví, majetku, přírodě a životním prostředí. Zákazník je povinen, v rámci zákonných ustanovení, učinit vše pro to, aby předcházel vzniku škody, případně vzniklou škodu udržoval v co nejmenším rozsahu anebo aby přispěl k jejímu odstranění.

2. Náhradu škody vzniklou z porušení smlouvy pořadatelem není pořadatel povinen hradit nad částku přesahující příslušné limity v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je Česká republika vázaná.

3. V letecké přepravě je odpovědnost za škodu omezena na výši stanovenou Varšavskou úmluvou ve znění Protokolů k ní přijatých a Montrealskou úmluvou:

a) v případě smrti nebo zranění cestujícího se odpovědností za škody do výše 100 000 SDR nelze zprostit; škody nad 100 000 SDR se lze zprostit, prokáže-li se, že ke škodě nedošlo nedbalostí nebo jiným chybným jednáním ani opomenutím dopravce, jeho zaměstnanců nebo zprostředkovatelů, nebo že vznikly pouze v důsledku nedbalosti nebo jiného chybného jednání či opomenutí třetí osoby;

b) výše škody při zpoždění přepravě cestujících je omezena částkou 4 150 SDR, kromě případů, kdy dopravce učinil veškerá přiměřená opatření, aby ke škodě nedošlo, nebo kdy nebylo možná taková opatření učinit;

c) výše škody při zpoždění při přepravě zapsaných zavazadel je omezena částkou 1 000 SDR, kromě případů, kdy dopravce učinil veškerá přiměřená opatření, aby ke škodě nedošlo, nebo kdy nebylo možné taková opatření učinit;

d) výše škody při zničení, ztrátě nebo poškození nebo poškození zapsaných nebo nezapsaných zavazadel dohromady je omezena částkou 1 000 SDR na jednoho cestujících s výjimkou běžného opotřebení a případů, kdy je zavazadlo cestujícího již před začátkem, cesty poškozené nebo vadné. (SDR – Special Drawing Rights – zvláštní čerpání – měnová a účetní jednotka užívaná v rámci Mezinárodního měnového fondu).

4. Pro náhradu škody, jakož i pro jakékoliv jiné spory vznikají z této smlouvy se aplikuje právní řád České republiky.

## **XIII. POVINNÉ POJIŠTĚNÍ POŘADATELE**

1. Pořadatel je řádně pojištěn pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č.159/1999 Sb., o podnikání v cestovním ruchu, u pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení podle tohoto zákona.

2. Podrobnosti a aktuální údaje o platném pojištění pořadatele jsou uvedeny na webových stránkách [www.grandtravel.cz](http://www.grandtravel.cz), informace jsou rovněž k dispozici ve všech provozovnách (oficiálních pobočkách) pořadatele. Doklad o pojištění pořadatele zákazník obdrží při uzavření smlouvy.

## **XIV. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ ZÁKAZNÍKA**

1. Zájezd nezahrnuje cestovní pojištění zákazníka ani žádného účastníka zájezdu.

2. Pořadatel doporučuje zákazníkovi uzavřít odpovídající cestovní pojištění. K zájezdům pořadatel zprostředkovává nabídku uzavření cestovního s Union pojišťovnou, a.s. Pořadatel je pouze zprostředkovatelem při uzavření pojistné smlouvy, v případě nároků ze škodné události je zákazník povinen obrátit se přímo na pojistitele.

## **XV. DALŠÍ SMLUVNÍ UJEDNÁNÍ A PROHLÁŠENÍ**

1. Třílůžkové pokoje – jedná se zpravidla o dvoulůžkové pokoje s přistýlkou, přičemž se může jednat o pohovku na spaní nebo rozkládací lůžko/lehátko/křeslo, gauč nebo palandu. Přistýlka může být menší a užší, než je standardní lůžko. Přidáním přistýlky do pokoje se obvykle zmenší volný prostor v místnosti.

2. Fotografie použité v propagačních materiálech mohou být ilustrativní (zejm. fotografie označené jako fotografie ubytovacích zařízení, pokojů a jejich vybavení atd.) a nemusejí zcela odpovídat skutečným parametrům zájezdu vymezeného v propagačním materiálu; na základě vyobrazení fotografií se nelze na pořadateli domáhat žádných nároků.

3. Kategorizace ubytovacích zařízení uvedená na webových stránkách [www.grandtravel.cz](http://www.grandtravel.cz), v dalších propagačních materiálech a ve smlouvě vyjadřuje hodnocení kvality a úrovně ubytování podle úsudku pořadatele, přičemž nemusí odpovídat standardní kategorizaci ubytovacího zařízení vyjádřené počtem hvězd; z rozdílnosti kategorizací se nelze na pořadateli domáhat žádných nároků.

4. V některých destinacích a oblastech může na zákazníkovu být požadováno zaplacení místního poplatku (např. tzv. lázeňská taxa za každý den pobytu). O zavedení místního poplatku a jeho výši rozhodují nezávisle na vůli pořadatele správní úřady v místě poskytování služby. Výše poplatku uvedená na [www.grandtravel.cz](http://www.grandtravel.cz) a v propagačním materiálu je platná v době jeho uveřejnění/vydání a může se změnit.

5. Pořadatel tímto informuje zákazníka o možnosti on-line mimosoudního řešení sporu mezi zákazníkem a pořadatelem týkajících se služeb prodávaných pořadatelem prostřednictvím e-shopu. Řešení takového sporu je možné prostřednictvím domény <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

6. Pořadatel tímto informuje zákazníka o možnosti mimosoudního řešení sporu mezi zákazníkem a pořadatelem týkajícím se služeb prodávaných pořadatelem. Věcně příslušným subjektem k projednání takového sporu je Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

## **XVI. USTANOVENÍ PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ**

1. Údaje (vč. cenových informací) uvedené na webových stránkách [www.grandtravel.cz](http://www.grandtravel.cz) jsou platné v online vyhledávacím systému cestovních služeb pořadatele na webu [www.grandtravel.cz](http://www.grandtravel.cz) nebo na kterékoliv provozovně (oficiální pobočce) pořadatele, u autorizovaných obchodních partnerů pořadatele, nebo na infolince pořadatele. Pořadatel si vyhrazuje právo na dodatečnou změnu jakýchkoliv údajů a právo na chyby v psaní nebo počtech obsažených na webu [www.grandtravel.cz](http://www.grandtravel.cz). Pořadatel neodpovídá za tiskové chyby v tištěných propagačních materiálech ve formátu PDF.

2. Tyto Podmínky vstupují v platnost dnem: 25.5.2018