

**Část I.  
Úvodní ustanovení**

- 1.1** Tyto všeobecné smluvní podmínky (dále jen „**Podmínky**“) cestovní kanceláře IC Travel Group s.r.o., se sídlem Hradební 1547, 686 01 Uherské Hradiště, IČ 282 75 349, zapsané v OR vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 57988 (dále jen „**Cestovní kancelář**“) jsou platné pro všechny zájezdy pořádané Cestovní kanceláří a dále též pro jednotlivé služby cestovního ruchu poskytované Cestovní kanceláří (není-li v těchto Podmínkách stanoveno jinak), přičemž v souladu s obecně závaznou právní úpravou upravují podmínky smluvního vztahu mezi Cestovní kanceláří jako pořadatelem zájezdu nebo poskytovatelem služby cestovního ruchu na straně jedné a zákazníkem na straně druhé, a rovněž blíže upravují zejména podmínky vzniku smluvního vztahu a práva a povinnosti smluvních stran vyplývající z platné uzavřené smlouvy.
- 1.2** Tyto Podmínky tvoří nedílnou součást každé smlouvy o zájezdu a smlouvy o poskytnutí služby cestovního ruchu uzavřené mezi Cestovní kanceláří a zákazníkem, není-li mezi Cestovní kanceláří a zákazníkem dohodnuto jinak, přičemž jinou dohodu pro účely těchto Podmínek představuje i výslovné ujednání ve smlouvě mezi Cestovní kanceláří a zákazníkem o tom, že se daný smluvní vztah řídí zcela či částečně jinými podmínkami (např. podmínkami pro specifické zájezdy či služby cestovního ruchu).
- 1.3** Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu či smlouvy o poskytnutí služby cestovního ruchu (jejichž součástí jsou tyto Podmínky) potvrzuje, že byl dostatečně seznámen také s těmito Podmínkami (neboť tyto Podmínky byly Zákazníkovi předány před uzavřením příslušné smlouvy a rovněž jsou volně dostupné na webu Cestovní kanceláře na adrese <https://www.ictour.cz/text/vseobecne-podminky>) a že s Podmínkami bezvýhradně souhlasí.

**Část II.  
Účastníci smluvního vztahu,  
regulace smluvního vztahu**

- 2.1** Účastníky smluvního vztahu jsou:
- Cestovní kancelář, tj. společnost IC Travel Group s.r.o., se sídlem Hradební 1547, 686 01 Uherské Hradiště, IČ 282 75 349, zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 57988, a
  - zákazník, kterým může být fyzická nebo právnická osoba (dále „**Zákazník**“).

- 2.2** Smluvní vztah mezi Cestovní kanceláří a Zákazníkem je upraven smlouvou o zájezdu či smlouvou o poskytnutí služby cestovního ruchu, uzavřenou mezi výše uvedenými stranami (jakákoliv taková smlouva dále jen „**Smlouva**“), a příslušnými právními předpisy, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem (dále jen „**OZ**“), zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, zákonem č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon); to vše ve znění pozdějších předpisů.

**Část III.  
Předmět smluvního vztahu**

- 3.1** Předmětem smluvního vztahu mezi Cestovní kanceláří a Zákazníkem, který upravuje příslušná Smlouva (a tedy i tyto Podmínky), je:
- a)** obstarání zájezdu (souboru služeb cestovního ruchu ve smyslu ustanovení § 1b odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb. a ustanovení § 2522 OZ; dále jen „**Zájezd**“),
  - b)** poskytnutí (resp. zajištění poskytnutí) ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb jako jednotlivých služeb dle individuálního požadavku zákazníka (každá taková služba dále jen „**Služba**“), které nemají povahu Zájezdu ve smyslu výše uvedených zákonných ustanovení.
- 3.2** Cestovní kanceláří pořádané Zájezdy a poskytované Služby jsou zejména:
- a)** standardní Zájezdy (vypsané s předem stanoveným programem, rozsahem služeb a cenou),
  - b)** jednotlivé Služby poskytované Zákazníkovi dle konkrétních jeho požadavků nebo předem nabízené Cestovní kanceláří,
  - c)** Zájezdy sestavené podle individuálních požadavků Zákazníka.

**Část IV.  
Vznik smluvního vztahu**

- 4.1** Jedná-li se o obstarání Zájezdu, vznikne smluvní vztah mezi Cestovní kanceláří a Zákazníkem uzavřením Smlouvy o Zájezdu. Smlouva o Zájezdu vzniká dohodou obou smluvních stran ohledně celého jejího obsahu, a to okamžikem, kdy návrh jedné

smluvní strany na uzavření smlouvy o Zájezdu (zpravidla Cestovní kanceláře) obsahující všechny podstatné náležitosti smlouvy o zájezdu je druhou smluvní stranou (zpravidla Zákazníkem) akceptován a takový souhlas s návrhem (akceptace) dojde navrhovateli. Obsah Smlouvy o Zájezdu je určen konkrétním textem Smlouvy, itinerářem Zájezdu nebo jinou nabídkou Zájezdu s odkazem na číslo Zájezdu (které tvoří nedílnou součást Smlouvy o Zájezdu), těmito Podmínkami (jež jsou rovněž součástí Smlouvy), případně dalšími podmínkami nebo dokumenty přiloženými ke Smlouvě o Zájezdu jako její nedílná součást.

- 4.2** Pokud jde o poskytnutí jednotlivé Služby, vznikne smluvní vztah mezi Cestovní kanceláří a Zákazníkem uzavřením Smlouvy o poskytnutí jednotlivé Služby. Taková Smlouva vzniká dohodou obou smluvních stran ohledně celého jejího obsahu, a to okamžikem, kdy návrh jedné smluvní strany na uzavření smlouvy obsahující všechny podstatné náležitosti smlouvy je druhou smluvní stranou akceptován a takový souhlas s návrhem (akceptace) dojde navrhovateli. Obsah Smlouvy je určen konkrétním textem Smlouvy, popisem Služby (který tvoří nedílnou součást Smlouvy), těmito Podmínkami (jež jsou rovněž součástí Smlouvy), případně dalšími podmínkami nebo dokumenty přiloženými ke Smlouvě o Zájezdu jako její nedílná součást.
- 4.3** Uzavření Smlouvy bez sjednání všech jejích náležitostí stanovených OZ je ve smyslu ustanovení § 1726 OZ vyloučeno. Cestovní kancelář dále v souladu s ustanovením § 1740 odst. 3) OZ vylučuje přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou.
- 4.4** Cestovní kancelář vydá Zákazníkovi při uzavření Smlouvy či bezprostředně po jejím uzavření doklad o Smlouvě v textové podobě (v případě Zájezdu zpravidla Smlouvu jako takovou, jejíž součástí jsou i tyto Podmínky, případně potvrzení o Zájezdu; v případě Služby voucher/poukaz, letenku atd.).
- 4.5** Je-li Smlouva o Zájezdu vyhotovena v písemné formě (což je standardní postup Cestovní kanceláře; Smlouva o Zájezdu je vyhotovena v listinné podobě, přičemž alespoň jedno její vyhotovení obdrží Zákazník), nahradí její stejnopis potvrzení o zájezdu, obsahuje-li všechny náležitosti stanovené pro potvrzení o Zájezdu. Obsahují-li Smlouva o Zájezdu i potvrzení o Zájezdu údaje, které se liší, může se Zákazník dovolat toho, co je pro něho výhodnější. Je-li Smlouva o Zájezdu uzavřena za současné fyzické přítomnosti smluvních stran, může Zákazník požadovat její vyhotovení na listině. V případě, kdy je Smlouva o Zájezdu uzavřena mimo obchodní prostory Cestovní kanceláře podle § 1828 OZ (např. prostřednictvím internetových stránek Cestovní kanceláře) musí být Smlouva o Zájezdu nebo potvrzení o Zájezdu poskytnuta Zákazníkovi na listině; na jiném trvalém nosiči jen, pokud s tím Zákazník souhlasí.
- 4.6** V případě, že součástí návrhu Smlouvy o Zájezdu je odkaz na Zájezd vybraný z katalogu (nabídky) zájezdů, který Cestovní

kancelář vydala v předstihu, vyhrazuje si Cestovní kancelář právo oznámit Zákazníkovi před uzavřením dané smlouvy změny údajů uvedených v katalogu (nabídce) zájezdů. Údaje uvedené ve Smlouvě o Zájezdu mají v případě jejich rozporu s katalogem (nabídkou) zájezdů přednost a jsou závazné.

- 4.7 Nestanoví-li zákon či tyto Podmínky jinak, lze Smlouvu uzavřenou v písemné formě měnit výhradně písemně a jiná než písemná forma změny Smlouvy je vyloučena.

## Část V. Cenová ujednání, platební podmínky

- 5.1 Zákazník je povinen uhradit cenu Zájezdu před jeho zahájením a cenu Služby před jejím poskytnutím. Za zaplacení ceny se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti či platby platební kartou anebo den připsání příslušné platby na účet Cestovní kanceláře.
- 5.2 Nedohodnou-li se strany ve Smlouvě jinak, je Zákazník povinen uhradit sjednanou platbu dle následujícího časového rozvrhu:
- a) U Zájezdu je povinen Zákazník při vzniku smluvního vztahu (uzavření Smlouvy) uhradit zálohu ve výši 50 % (padesát procent) sjednané celkové ceny Zájezdu, zbývající část sjednané ceny zájezdu (doplatek) je Zákazník povinen uhradit nejpozději do 30 (třiceti) dnů před zahájením Zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu (uzavření Smlouvy) ve lhůtě kratší než 30 (třicet) dnů před zahájením Zájezdu je Zákazník povinen uhradit 100 % (sto procent) sjednané celkové ceny Zájezdu již při vzniku smluvního vztahu (uzavření Smlouvy). Při porušení kterékoli z povinností Zákazníka uvedených shora v tomto článku Podmínek, má Cestovní kancelář v souladu s ustanovením § 2533 OZ právo od Smlouvy jednostranně odstoupit;
- b) U Služby je Zákazník povinen uhradit 100 % (sto procent) sjednané celkové ceny poskytované služby při vzniku smluvního vztahu (uzavření Smlouvy), není-li ve Smlouvě sjednáno výslovně jinak. Při porušení této povinnosti Zákazníka má Cestovní kancelář právo od příslušné Smlouvy jednostranně odstoupit.
- 5.3 Cestovní kancelář je oprávněna před zahájením Zájezdu nebo poskytnutím Služby jednostranně zvýšit sjednanou cenu, jestliže do 21. (jedenadvacátého) dne před okamžikem zahájení Zájezdu nebo čerpání Služby dojde ke zvýšení:
- a) ceny za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, nebo

- b) daně, jakéhokoli dodatečného obdobného peněžitého plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných podle Smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí Zájezdu či Služby, včetně plateb spojených s dopravou, nebo
- c) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny Zájezdu nebo poskytnutí Služby.

Zákazník má právo na snížení ceny Zájezdu z důvodu snížení nákladů uvedených pod písmeny a) až c) výše, ke kterému dojde v době mezi uzavřením Smlouvy a zahájením Zájezdu. Uvedené právo musí Zákazník u Cestovní kanceláře uplatnit (dopisem či formou emailu), Cestovní kancelář toto právo Zákazníkovi nepřiznává automaticky, tj. není-li právo Zákazníkem u Cestovní kanceláře výslovně uplatněno. V případě snížení ceny Zájezdu má Cestovní kancelář právo na odečtení skutečných administrativních nákladů od částky, jež má být Zákazníkovi vrácena. Na žádost Zákazníka Cestovní kancelář tyto skutečné administrativní náklady doloží.

### Způsob výpočtu cenových úprav:

- ad a) a b) O částku, která odpovídá podílu, který připadne na jednoho Zákazníka - účastníka Zájezdu nebo poskytované Služby, z celkového zvýšení či snížení ceny (tj. ceny dopravy, výše daně, či jakéhokoli dodatečného obdobného peněžitého plnění nebo úplaty ze služeb poskytovaných podle Smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí Zájezdu či Služby, včetně plateb spojených s dopravou) tohoto Zájezdu (nebo poskytované Služby) z uvedených důvodů; takové celkové zvýšení či snížení ceny dopravy daného Zájezdu (nebo poskytované Služby) se dělí celkovým počtem Zákazníků tohoto Zájezdu nebo poskytované Služby;
- ad c) při zvýšení či snížení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny Zájezdu nebo poskytované Služby o částku odpovídající procentní výši změny kurzu.

Cestovní kancelář doručí oznámení o zvýšení ceny podle tohoto odstavce v textové podobě Zákazníkovi nejpozději 20. (dvacátý) den před zahájením Zájezdu nebo poskytnutím Služby, jinak nemá zvýšení ceny právní účinky. Oznámení bude obsahovat zdůvodnění zvýšení ceny a výpočet tohoto zvýšení. Nebude-li v oznámení o zvýšení ceny uvedena lhůta delší, je Zákazník povinen uhradit rozdíl v ceně (tj. navýšení ceny) nejpozději do 5 (pěti) pracovních dnů od okamžiku doručení oznámení o zvýšení ceny. Nesplní-li Zákazník svou povinnost sjednanou v předchozí větě (tj. povinnost uhradit rozdíl v ceně v určené lhůtě), má Cestovní kancelář právo od Smlouvy odstoupit a požadovat od Zákazníka odstupné podle čl. 8.6 těchto Podmínek.

- 5.4 Cestovní kancelář může obdarovat Zákazníka či osoby, v jejichž prospěch je Smlouva uzavřena, drobným dárkem, který bude opatřen logem firmy a kontakty na Cestovní kancelář.

## Část VI. Práva a povinnosti Zákazníka

- 6.1 Zákazník má právo zejména:
- a) na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb podle uzavřené Smlouvy,
- b) u Zájezdu právo na dodatečné podrobné údaje podle § 2529 čl. OZ, pokud nebyly uvedeny již ve Smlouvě o Zájezdu, potvrzení o Zájezdu anebo v katalogu, který byl Zákazníkovi Cestovní kanceláří předán,
- c) právo být seznámen s případnými změnami programu Zájezdu, rozsahu Služby a ceny,
- d) právo kdykoli před zahájením Zájezdu nebo čerpání Služby zrušit svou účast odstoupením od Smlouvy, a to za podmínek stanovených v Části VIII. těchto Podmínek,
- e) právo na reklamaci vad poskytovaných služeb v souladu s Částí X. těchto Podmínek,
- f) právo na ochranu poskytnutých osobních údajů souladu s Částí XIII. těchto Podmínek,
- g) právo obdržet spolu se Smlouvou o Zájezdu od Cestovní kanceláře dokladu o povinném smluvním pojištění Cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.
- 6.2 Zákazník má dále právo postoupit Smlouvu o Zájezdu třetí osobě, splňuje-li tato třetí osoba podmínky účasti na Zájezdu. Změna v osobě Zákazníka je vůči Cestovní kanceláři účinná, doručí-li jí postupitel (Zákazník) o tom včas oznámení (tj. oznámení, že se Zájezdu namísto Zákazníka zúčastní nová osoba) v textové podobě spolu s prohlášením takové nové osoby (postupníka), že s uzavřenou Smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na Zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 (sedm) dnů před zahájením Zájezdu. Cestovní kancelář v takovém případě:
- a) sdělí postupiteli skutečné náklady spojené s postoupením Smlouvy o Zájezdu; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení dané Smlouvy, a

- b) doloží postupiteli náklady uvedené pod písmenem a).  
Postupitel a postupník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny Zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které Cestovní kanceláři v souvislosti se změnou v osobě Zákazníka vzniknou.
- 6.3** Zákazník je povinen zejména:
- a) poskytovat Cestovní kanceláři veškerou potřebnou součinnost k řádnému zabezpečení a poskytnutí sjednaných služeb, tj. zejména uvést ve Smlouvě úplné a pravdivé údaje, úplně a pravdivě vyplnit všechny potřebné formuláře, dodržet podmínky pro účast na Zájezdu či poskytnutí Služby, předložit Cestovní kanceláři veškeré potřebné doklady tak, aby tyto doklady byly platné a aby byly opatřeny požadovanými náležitostmi (např. cestovní pas opatřený potřebnými vízy, formuláře žádosti o víza, zdravotní doklady atd.), a to jak doklady týkající se Zákazníka, tak doklady týkající se všech spolucestujících osob uvedených ve Smlouvě,
- b) u osob mladších 15 (patnácti) let zajistit stálý doprovod a dohled zletilé osoby v průběhu Zájezdu či poskytování Jednotlivé služby, zajistit stálý doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní (fyzický či psychický) stav to vyžaduje; je-li Zákazníkem osoba starší 15 (patnácti) let a mladší 18 (osmnácti) let, je takový Zákazník povinen Cestovní kanceláři předložit písemný souhlas svých zákonných zástupců s uzavřením Smlouvy,
- c) nahlásit Cestovní kanceláři, že on sám nebo kterákoliv osoba, v jejíž prospěch Smlouvu uzavírá, je příslušníkem jiného státu než České republiky,
- d) zaplatit cenu Zájezdu resp. Služby v souladu se sjednanými platebními podmínkami; za zaplacení závazků osob, v jejichž prospěch smlouvu uzavřel, odpovídá Cestovní kanceláři jako spoludlužník. Cestovní kancelář je oprávněna požadovat po Zákazníkovi prokázání všech plateb,
- e) uhradit Cestovní kanceláři sjednané odstupné v případě odstoupení od Smlouvy dle Části VIII. těchto Podmínek nebo v případech stanovených OZ, za sebe i za každou osobu (spolucestujícího) uvedenou ve Smlouvě,
- f) bez zbytečného odkladu sdělovat Cestovní kanceláři své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb,
- g) převzít od Cestovní kanceláře doklady a dokumenty potřebné k čerpání služeb,
- h) dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu, odletu apod.) se všemi doklady, požadovanými podle pokynů Cestovní kanceláře nebo Smlouvy; Zákazník je srozuměn s tím, že pokud se vlastní vinou nedostaví na místo určení, nebo zmešká odlet/odjezd/odplutí, nebo bude-li před započítáním cesty (Zájezdu) či poskytnutí Služby vyloučen z důvodu porušení Smlouvy, nemá nárok na vrácení zaplacené ceny, a to ani částečně,
- i) při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady a dokumenty požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu (cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz apod., pokud jsou vyžadovány); řídit se pokyny průvodce nebo jiné osoby určené Cestovní kanceláři a dodržovat stanovený program. Cizí státní příslušníci (státní příslušníci zemí odlišných od České republiky) jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů jednotlivých zemí, kam cestují, včetně zemí tranzitu, a potřebná víza si na vlastní náklady včas obstarat. V některých případech (bude-li to mezi stranami výslovně sjednáno) může Cestovní kancelář poskytnout Zákazníkovi s vyřízením potřebných dokladů či dokumentů potřebnou součinnost,
- j) po celou dobu Zájezdu nebo poskytování Služby splňovat podmínky sjednané ve Smlouvě (podmínky pro účast na Zájezdu, resp. pro poskytnutí Služby),
- k) po celou dobu Zájezdu nebo poskytování Služby se řídit pokyny průvodce zájezdu nebo jiného zástupce Cestovní kanceláře a dodržovat předpisy a kulturní zvyklosti platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; Cestovní kancelář je oprávněna v případě porušení právních předpisů nebo závažného narušení programu či průběhu Zájezdu Zákazníka ze zájezdu nebo poskytování Služby vyloučit, přičemž Zákazník ztrácí nárok na další služby stejně jako nárok na úhradu nevyužitých služeb či vrácení zaplacené ceny nebo její části,
- l) po celou dobu trvání Zájezdu nebo poskytování Služby se zdržet jednání, kterým by ohrožoval, poškozoval nebo omezoval ostatní účastníky Zájezdu nebo poskytované Služby,
- m) uhradit event. škodu, kterou svým jednáním způsobil na majetku v dopravním prostředku nebo v ubytovacím a jiném zařízení Cestovní kanceláři nebo třetím osobám,
- n) jednat tak, aby bylo možné předejít vzniku škody na majetku nebo zdraví sebe i třetích osob a na životním prostředí a nepoškozovat dobré jméno Cestovní kanceláře.
- 6.4** Zákazník, který uzavřel Smlouvu ve prospěch třetích osob, je povinen dotčené třetí osoby seznámit se zněním Smlouvy (jejíž součástí jsou i tyto Podmínky) jakož i se všemi dalšími dokumenty a informacemi, které od Cestovní kanceláře obdrží (přímo, či na ně Cestovní kancelář odkáže; zejména informacemi o rozsahu Smlouvou sjednaných služeb a dokladem o pojištění Cestovní kanceláře), a dále je povinen zajistit zabezpečit, aby všechny dotčené třetí osoby plnily povinnosti, které se na ně z povahy věci jakožto na Zákazníky vztahují.

## Část VII. Práva a povinnosti Cestovní kanceláře

- 7-1** Cestovní kancelář odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu zahrnutých v předmětné Smlouvě.
- 7-2** Cestovní kancelář je povinna poskytnout Zákazníkovi na Zájezdu pomoc v nesnázích.
- 7-3** Cestovní kancelář je povinna pravdivě a řádně informovat Zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro Zákazníka důležité a které jsou Cestovní kanceláři známy.
- 7-4** Cestovní kancelář není povinna Zákazníkovi poskytnout plnění nad rámec předem sjednaných a zaplacených služeb, nevyplývá-li z právních předpisů (včetně mezinárodních smluv, kterými je Česká republika vázána) jinak (zejména v případě pomoci v nesnázích).
- 7-5** Cestovní kancelář je řádně pojištěna pro případ úpadku u pojišťovny Union poistovňa, a.s., pobočka pro Českou republiku, Španělská 2, CZ-120 00 Praha 2 – Vinohrady, Česká republika, tel.: 844 11 12 11 (při volání z ČR, cena lokálního hovoru), +421 2 2081 1811 (při volání ze zahraničí), e-mail: union@unionpoistovna.cz, web: <http://www.unionpoistovna.cz>. Doklad o uvedeném pojištění Cestovní kanceláře (Garanční list) je přílohou těchto Podmínek.
- 7-6** Cestovní kancelář má dále práva a povinnosti recipročně odpovídající právům a povinnostem Zákazníka, jakož i další práva a povinnosti vyplývající z těchto Podmínek a příslušných právních předpisů (včetně mezinárodních smluv, kterými je Česká republika vázána).

## Část VIII. Zrušení Smlouvy odstoupením

- 8.1** Zákazník může před zahájením Zájezdu nebo čerpáním Služby od Smlouvy jednostranně odstoupit i bez udání důvodu. Odstoupení musí být provedeno písemně a přímo osobou, která uzavřela danou Smlouvu (případně postupníkem Smlouvy o Zájezdu, dojde-li k souladu s těmito Podmínkami k postoupení Smlouvy o Zájezdu). Odstoupení od Smlouvy je účinné ke dni, kdy bylo toto odstoupení doručeno Cestovní kanceláři. Datum účinnosti odstoupení od Smlouvy je rozhodující pro určení výše odstupného (viz čl. 8.7), které je Zákazník povinen Cestovní kanceláři zaplatit.
- 8.2** Je-li důvodem odstoupení Zákazníka od Smlouvy porušení povinnosti Cestovní kanceláře dané Smlouvou nebo zákonem, je Cestovní kancelář povinna bez zbytečného odkladu vrátit Zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny Zájezdu nebo Služby podle zrušené Smlouvy. V případě uvedeném v tomto čl. 8.2 Podmínek není Zákazník povinen cestovní kanceláři platit odstupné.
- 8.3** Zákazník má právo odstoupit od Smlouvy o Zájezdu před zahájením Zájezdu bez zaplacení odstupného, jestliže 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. V takovém případě má Zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za Zájezd, nemá však právo na náhradu škody.
- 8.4** Cestovní kancelář může odstoupit od Smlouvy o Zájezdu, pokud
- počet osob přihlášených na Zájezd je nižší než nejnižší počet určený ve smlouvě a Cestovní kancelář oznámila Zákazníkovi zrušení Zájezdu ve lhůtě:
    - 20 (dvacet) dní před zahájením Zájezdu v případě cest trvajících déle než 6 (šest) dní,
    - 7 (sedm) dní před zahájením Zájezdu v případě cest trvajících 2 (dva) až 6 (šest) dní,
    - 48 (čtyřicet osm) hodin před zahájením Zájezdu v případě cest trvajících méně než 2 (dva) dny, nebo
  - jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení Zájezdu oznámila Zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením Zájezdu.

Cestovní kancelář v těchto případech vrátí Zákazníkovi veškeré uhrazené platby za Zájezd, nevzniká jí však vůči Zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

- 8.5** Cestovní kancelář může před zahájením Zájezdu nebo poskytováním Služby od dané Smlouvy jednostranně odstoupit mimo jiných důvodů sjednaných v příslušné Smlouvě (jejíž součástí jsou i tyto Podmínky) nebo daných zákonem jen z důvodu zrušení Zájezdu (resp. zrušení poskytnutí Služby) nebo z důvodu porušení povinností Zákazníkem. Odstoupení od Smlouvy je účinné ke dni, kdy bylo toto odstoupení doručeno Zákazníkovi. Datum účinnosti odstoupení od Smlouvy je rozhodující pro určení výše odstupného (viz čl.8.6).
- 8.6** Odstoupí-li Cestovní kancelář od Smlouvy před zahájením Zájezdu, resp. poskytování Služby z důvodu porušení povinností Zákazníkem (vizte čl. 8.5 shora), jakož i v případě odstoupení Zákazníka od Smlouvy bez udání důvodu (vizte čl. 8.1 shora), je Zákazník v takových případech povinen zaplatit Cestovní kanceláři odstupné ve výši skutečných nákladů (škody) vzniklých Cestovní kanceláři v důsledku zrušení Smlouvy odstoupením, nejméně však ve výši:
- 35 % celkové ceny Zájezdu nebo Služby, pokud dojde k odstoupení od Smlouvy do 30 (třicet) dnů před zahájením Zájezdu či poskytování Služby,
  - 55 % celkové ceny Zájezdu nebo Služby, pokud dojde k odstoupení od Smlouvy od 29 (dvaceti devíti) do 22 (dvaceti dvou) dnů před zahájením Zájezdu či poskytování Služby,
  - 70 % celkové ceny Zájezdu nebo Služby, pokud dojde k odstoupení od Smlouvy od 21 (dvaceti jedna) do 15 (patnácti) dnů před zahájením Zájezdu či poskytování Služby,
  - 75 % celkové ceny Zájezdu nebo Služby, pokud dojde k odstoupení od Smlouvy od 14 (čtrnácti) do 10 (deseti) dnů před zahájením Zájezdu či poskytování Služby,
  - 80 % celkové ceny Zájezdu nebo Služby, pokud dojde k odstoupení od Smlouvy od 9 (devíti) do 4 (čtyř) dnů před zahájením Zájezdu či poskytování Služby,
  - 100 % celkové ceny Zájezdu nebo sjednané Služby, pokud dojde k odstoupení od Smlouvy 3 (tři) a méně dnů před zahájením Zájezdu či poskytování Služby anebo pokud dojde k odstoupení od Smlouvy při nebo po zahájení Zájezdu, protože Zákazník z důvodů na své straně nenastoupí k odjezdu nebo Zájezd přeruší.

Celkovou cenou se rozumí cena včetně všech Zákazníkem objednaných (tj. Smlouvou sjednaných) fakultativních služeb.

- 8.7** Při odstoupení od Smlouvy Cestovní kancelář vrátí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 (čtrnácti) dnů po ukončení závazku ze Smlouvy, veškeré platby uhrazené Zákazníkem nebo v jeho prospěch za zájezd či poskytování Jednotlivé služby, v případech stanovených Podmínkami či zákonem pak snížené o odstupné za předčasné ukončení závazku ze Smlouvy.

## Část IX. Změny Smlouvy před zahájením Zájezdu nebo čerpání Služby

- 9.1** Cestovní kancelář si vyhrazuje právo změnit závazek ze Smlouvy o Zájezdu,
- jde-li o nepodstatnou změnu a
  - oznámí-li Zákazníkovi v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem údaje o změně.
- 9.2** Navrhne-li Cestovní kancelář v souladu s výše uvedeným výšení ceny Zájezdu o více než 8 %, může Zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 5 (pět) dnů od doručení návrhu na změnu závazku ze Smlouvy, přičemž uvedená lhůta musí skončit před zahájením Zájezdu; v případě odstoupení od Smlouvy dle shora uvedeného Zákazník nemusí hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Neodstoupí-li Zákazník od Smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou ceny Zájezdu souhlasí.
- 9.3** Nutí-li Cestovní kancelář vnější okolnosti (např. neodvratitelná událost, které Cestovní kancelář nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat, a která konání Zájezdu za dohodnutých podmínek znemožní) podstatně změnit některou z hlavních náležitostí Zájezdu uvedených v § 2527 OZ nebo nemůže-li Cestovní kancelář splnit zvláštní požadavky Zákazníka, které přijala podle § 2528 odst. 1 písm. h) OZ, postupuje se obdobně dle ustanovení čl. 9.2 těchto Podmínek.
- 9.4** Cestovní kancelář oznámí Zákazníkovi v textové podobě společně s předložením návrhu na změnu závazku podle čl. 9.1 těchto Podmínek jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu tyto informace:
- dopad navrhovaných změn na cenu Zájezdu,
  - lhůtu, v níž může Zákazník odstoupit od Smlouvy,
  - důsledky pro Zákazníka, neodstoupí-li však od Smlouvy, a
  - údaje o případném náhradním Zájezdu a jeho ceně.

- 9.5** Náležitosti Zájezdu uvedené v § 2527 OZ a § 2528 písm. b) až d) a f) OZ mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem Zákazníka.
- 9.6** Jestliže se v důsledku změny závazku ze Smlouvy o Zájezdu v souladu s čl. 9.2 těchto Podmínek sníží jakost nebo náklady Zájezdu, má Zákazník právo na přiměřenou slevu.
- 9.7** V případě změny závazku ze Smlouvy o poskytnutí Služby před jejím poskytnutím bude postupováno obdobně dle ujednání čl. 9.1 a až 9.4 těchto Podmínek.

## Část X. Vady Zájezdu, reklamace (reklamační řád)

- 10.1** Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do Zájezdu poskytována v souladu se Smlouvou. Cestovní kanceláři odpovídá Zákazníkovi za splnění povinností ze Smlouvy o Zájezdu bez zřetele na to, zda v rámci Zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby.
- 10.2** Zákazník bez zbytečného odkladu vytkne (reklamuje) Cestovní kanceláři vadu Zájezdu. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže Cestovní kanceláři odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje daného Zájezdu. Za doručení zprávy, žádosti nebo stížnosti Zákazníka Cestovní kanceláři se pro běh lhůt včetně promlčecí lhůty považuje i jejich doručení zprostředkovateli prodeje předmětného Zájezdu.
- 10.3** Cestovní kancelář odstraní vadu Zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu.
- 10.4** Neodstraní-li Cestovní kancelář vadu ve lhůtě podle čl. 10.2 výše, má Zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může Zákazník odstoupit od Smlouvy o Zájezdu bez zaplacení odstupného.
- 10.5** Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady Zájezdu, nabídne Cestovní kancelář bez dodatečných nákladů pro Zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve Smlouvě, aby Zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat Zákazníka do místa odjezdu skutečně jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje Smlouva, poskytne Cestovní kancelář Zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve Smlouvě sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.
- 10.6** Zahrnuje-li Zájezd přepravu osob, Cestovní kancelář v případě čl. 10.4 shora poskytne Cestovní kancelář Zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro Zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.
- 10.7** Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat Zákazníka v souladu se Smlouvou, nese Cestovní kancelář náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za 3 (tři) noci na jednoho Zákazníka. Pokud jsou v právních předpisech Evropské unie o právech cestujících vztahujících se k příslušnému dopravnímu prostředku stanovena pro návrat delší období, uplatní se tato období. Omezení výše nákladů podle tohoto článku se nevztahuje na osoby s omezenou schopností pohybu ve smyslu čl. 2 písm. a) nařízení (ES) č. 1107/2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě, a na všechny osoby, které je doprovázejí, těhotné ženy a nezletilé bez doprovodu, jakož i na osoby, které potřebují zvláštní lékařskou pomoc, za předpokladu, že Cestovní kanceláři sdělily své zvláštní potřeby alespoň 48 (čtyřicet osm) hodin před zahájením zájezdu. Cestovní kancelář se nemůže zprostit povinnosti podle věty druhé tohoto článku v důsledku nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, nespovídá-li taková okolnost ve prospěch příslušného dopravce podle právních předpisů Evropské unie.
- 10.8** Má-li Zájezd vadu a vytkl-li ji Zákazník bez zbytečného odkladu v souladu s čl. 10.2 výše, má Zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Právo Zákazníka na slevu se promlčuje ve dvouleté promlčecí lhůtě.
- 10.9** Práva z odpovědnosti za vady Zájezdu má Zákazník právo uplatnit v kterémkoliv provozovně Cestovní kanceláře, v sídle Cestovní kanceláře, v místě poskytované služby u průvodce, delegáta nebo jiného pověřeného zástupce Cestovní kanceláře, a pokud byla Smlouva uzavřena prostřednictvím obchodního zástupce Cestovní kanceláře či zprostředkovatele také u těchto subjektů. Vadu je třeba reklamovat bez zbytečného odkladu, a to nejlépe přímo v místě plnění, aby mohla být sjednána okamžitá náprava.
- 10.10** Reklamací může Zákazník uplatnit za svoji osobu i za osoby v jejichž prospěch příslušnou Smlouvu o Zájezdu uzavřel.
- 10.11** Zákazník je povinen v rámci reklamace uvést své identifikační údaje (jméno a příjmení, datum narození, adresu), datum, dostatečně označení reklamovaného Zájezdu (př. odkazem na číslo smlouvy nebo příložením její kopie), předmět

reklamace (tj. vytykána vada, resp. její popis), uvedení důkazů prokazujících důvodnost reklamace a jím požadovaný způsob vyřízení reklamace. Zákazník současně s reklamací může sdělit Cestovní kanceláři číslo svého bankovního účtu pro účely úhrady případné kompenzace (slevy z ceny) ze strany Cestovní kanceláře.

- 10.12** V případě ústního podání reklamace, je zástupce Cestovní kanceláře povinen sepsat se Zákazníkem reklamační protokol, v němž uvede zejména osobní údaje Zákazníka, datum uplatnění reklamace, co je předmětem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Zákazník požaduje. Protokol bude podepsán zástupcem Cestovní kanceláře a Zákazníkem, který svým podpisem stvrzuje obsah daného protokolu a vyslovuje s ním souhlas.
- 10.13** Cestovní kanceláře je povinna Zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy Zákazník právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Zákazník požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace (v případě ústního podání reklamace je takovým potvrzením reklamační protokol), případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 10.14** Cestovní kanceláře rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 (tří) pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 (třiceti) dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Cestovní kanceláře se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. O vyřízení reklamace vyrozumí Cestovní kancelář Zákazníka písemně nejpozději do 30 (třiceti) dnů ode dne uplatnění reklamace.
- 10.15** V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace zejména v bezplatném odstranění vady služby nebo v poskytnutí náhradní služby. Zákazník, který vytknul vadu Zájezdu bez zbytečného odkladu, má také právo na přiměřenou slevu z ceny dle rozsahu a trvání vady. Právo Zákazníka na odstoupení od Smlouvy o Zájezdu v případech stanovených danou Smlouvou nebo obecně závaznými právními předpisy tím není dotčeno.
- 10.16** Zákazník je povinen poskytnout Cestovní kanceláři veškerou nezbytnou součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat potřebné informace, předložit doklady prokazující skutečný stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí Zákazník umožnit průvodci či jinému zástupci Cestovní kanceláře a zástupci dodavatele konkrétní služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace. V případech, kdy Zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce či jiného zástupce Cestovní kanceláře a poskytnutá služba má vadu, je Zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

- 10.17** Služba má vadu, není-li poskytována v souladu se Smlouvou o poskytnutí Služby. V případě vad Služeb bude postupováno dle ustanovení této části X. Podmínek. Vadu pobytu (ubytování) dle Smlouvy, jejímž předmětem je zajištění pobytu, lze vytknout (reklamovat) do 6 (šesti) měsíců od poskytnutí předmětné Služby.
- 10.18** Cestovní kancelář tímto informuje Zákazníka, že k mimo-soudnímu řešení spotřebitelských sporů (tj. zejména sporů souvisejících se Smlouvou) je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ 00020869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>.

### Část XI. Náhrada škody

- 11.1** Vytkl-li zákazník Cestovní kanceláři vadu Zájezdu podle části X. těchto Podmínek a neodstranila-li ji Cestovní kancelář, má Zákazník právo na náhradu škody.
- 11.2** Cestovní kancelář se povinnosti k náhradě škody též zproští, prokáže-li, že porušení smluvní povinnosti lze přičíst třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do Zájezdu, a nebylo možné je předvídat nebo odvrátit.
- 11.3** Při porušení povinnosti, za niž odpovídá, nahradí Cestovní kancelář Zákazníkovi bez zbytečného odkladu vedle škody také újmu za narušení dovolené, zejména byl-li Zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen.
- 11.4** Odstoupí-li Zákazník od Smlouvy o Zájezdu nebo uplatní-li právo z vady Zájezdu, není tím dotčeno jeho právo na náhradu podle čl. 11.3 shora.
- 11.5** V souladu s ustanovením § 2544 OZ je stanoveno, že v případě vzniku škody (včetně újmy na zdraví), za kterou odpovídá Cestovní kancelář, je Cestovní kancelář povinna nahradit Zákazníkovi škodu do maximální výše trojnásobku celkové ceny Zájezdu; náhrady škody (včetně újmy na zdraví) nad uvedený limit se vylučuje. Pokud však mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, přípouští větší omezení výše náhrady škody (nižší limit) vzniklé porušením povinnosti ze Smlouvy o Zájezdu nebo jiné podmínky náhrady škody, hradí Cestovní kanceláři škodu jen do výše tohoto omezení.
- 11.6** Právem Zákazníka na náhradu škody a na poskytnutí slevy nejsou dotčena jeho práva jako cestujícího podle přímo použitelných předpisů Evropské unie a podle mezinárodních úmluv (předpisy EU i úmluvy se rozumí v platném znění), zejména podle:

- a) Tzv. „Montrealské“ úmluvy o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28. 5. 1999, nařízení Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2027/97 a nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 261/2004,
- b) Nařízení Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 181/2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové přepravě,
- c) Úmluvy o mezinárodní železniční přepravě (COTIF) ze dne 9. 5. 1980 ve znění Vilniuského protokolu ze dne 3. 6. 1999 a Dohodou mezi Evropskou unií a Mezinárodní organizací pro mezinárodní železniční přepravu (OTIF) o přistoupení EU k COTIF.

Náhrada škody nebo sleva poskytnutá Zákazníkovi Cestovní kanceláři ze Smlouvy o Zájezdu („A“) a náhrada škody nebo sleva podle přímo použitelných předpisů Evropské unie a podle mezinárodních smluv („B“) se navzájem odečítají (náhrada škody=A-B).

### Část XII. Další ustanovení

- 12.1** Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu Cestovní kanceláře (vyšší moc) nebo okolnosti, které jsou na straně Zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a Cestovní kanceláři zajištěné služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.
- 12.2** Součástí Zájezdů ani Služeb poskytovaných Cestovní kanceláři není pojištění Zákazníka pro případ krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze Smlouvy Zákazníkem ani nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti, není-li ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak. Zákazník má možnost uzavřít uvedené pojištění prostřednictvím Cestovní kanceláře. Na vyžádání Zákazníka Cestovní kancelář takovoto pojištění při uzavírání smlouvy zprostředkuje. Pokud Zákazník nevyužije možnosti uzavřít uvedené pojištění prostřednictvím Cestovní kanceláře nebo pokud Zákazník nebude ani individuálně pojištěn pro uvedené případy, bere na vědomí a souhlasí, že nese sám plnou odpovědnost za rizika a náklady s tím související.
- 12.3** Délka Zájezdu je vyjádřena počtem dní, přičemž za začátek Zájezdu považován okamžik zahájení první služby a za konec Zájezdu ukončení poskytnutí služby. Zájezd začíná ten

kalendářní den, kdy Cestovní kancelář poskytne první službu tvořící součást Zájezdu (např. odbavení na letišti, nástup do autobusu při transferu na letiště, ubytování v případě zájezdů bez dopravy atd.). Do celkového počtu dní trvání Zájezdu jsou tedy zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případech, kdy je zahájení Zájezdu a ukončení Zájezdu organizováno v pozdních nočních hodinách.

### Část XIII. Poučení o zpracování a ochraně osobních údajů

- 13.1** Toto poučení o zpracování a ochraně osobních údajů odpovídá požadavkům nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ ES (dále jen „**Nařízení**“).
- 13.2** Pro účely tohoto poučení se „**Správce**“ rozumí Cestovní kancelář. Kontaktní údaje Správce včetně adresy pro doručování jsou uvedeny v části XV. těchto Podmínek. Pro účely tohoto poučení se „**Subjektem údajů**“ rozumí Zákazník, který je fyzickou osobou, a každá fyzická osoba, v jejíž prospěch Zákazník uzavře Smlouvu.
- 13.3** Zpracovávány budou tyto osobní údaje Subjektu údajů: jméno a příjmení, datum a místo narození, rodné číslo, bydliště (vč. případné doručovací adresy), číslo dokladu totožnosti (OP), cestovního pasu a řidičského průkazu, kontaktní údaje (číslo mobilního telefonu, email), údaje o platných vízech, státní příslušnost, případná zdravotní omezení (dále souhrnně jen „**Osobní údaje**“).
- 13.4** Osobní údaje budou zpracovávány (a) pro splnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je Zákazník a Správce (tj. Smlouvy nebo provedení opatření přijatých před uzavřením Smlouvy na žádost Subjektu údajů a (b) pro splnění právních povinností, které se na Správce vztahují (např. povinnosti na úseku daní, vedení účetnictví atd.). Osobní údaje budou uvedeným způsobem zpracovávány na základě splnění podmínek podle ustanovení čl. 6 odst. 1 písm. b) a c) Nařízení.
- 13.5** Poskytnutí Osobních údajů pro účely uvedené v čl. 13.3 výše je požadavkem nezbytným pro uzavření a plnění Smlouvy, resp. zákonným požadavkem pro splnění právních povinností, které se na Správce vztahují. Z uvedených důvodů je Subjekt údajů povinen Osobní údaje poskytnout. Neposkytnutí Osobních údajů znemožní platné uzavření Smlouvy a/nebo řádné plnění Smlouvy a/nebo znemožní plnění právní povinnosti, která se na Správce vztahuje.

- 13.6** Osobní údaje mohou být zpracovávány manuálně i automaticky. V zájmu zajištění ochrany Subjektů údajů Správce použije a zajistí vhodná technická a organizační opatření a zabezpečí Osobní údaje takovým způsobem, který neumožní jejich zneužití, neoprávněné či protiprávní zpracování (resp. zpracování k jinému než uvedenému účelu) či přístup k nim, ztrátu, poškození či zničení.
- 13.7** Příjemci osobních údajů mohou být subjekty, prostřednictvím kterých či vůči kterým Správce plní své závazky ze Smlouvy a/nebo plní právní povinnosti, které se na Správce vztahují. Osobní údaje mohou být Správce poskytnuty subjektům poskytující dostatečné záruky ochrany Osobních údajů, které Správce pověřil na základě písemné smlouvy zpracováváním osobních údajů (tj. zpracovatelům). Zpracovateli jsou subjekty poskytující Správci služby v oblasti účetnictví a IT, aktuálně: Fornyx účetnictví s.r.o., IČ 03572111, Květoslav Hošek, IČ 67554806, Michal Hájek, IČ 71673334, a Tomáš Hubička IČ 71914803.
- 13.8** Správce nemá v úmyslu předat Osobní údaje do třetí země mimo Evropskou unii nebo mezinárodní organizaci s výjimkou případů, kdy je to nezbytné pro splnění Smlouvy nebo provedení opatření přijatých před uzavřením Smlouvy na žádost Subjektu údajů.
- 13.9** Osobní údaje budou Správce uloženy po dobu, která pro Správce plyne z příslušných právních předpisů, ledaže bude Správce dle zákona či Nařízení oprávněn osobní údaje uložit na dobu delší (například v případě uplatnění nároku Správce, který i nadále přetrvává).
- 13.10** Práva Subjektu údajů související se zpracováním Osobních údajů:
- a) Subjekt údajů má právo získat od Správce potvrzení, zda Osobní údaje jsou či nejsou Správce zpracovávány. Pokud jsou Osobní údaje zpracovávány, má Subjekt údajů dále právo k nim získat přístup spolu s následujícími informacemi o: (a) účelech zpracování, (b) kategoriích dotčených Osobních údajů, (c) příjemcích nebo kategoriích příjemců, kterým Osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny, (d) plánované době, po kterou budou Osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritériích použitých ke stanovení této doby, (e) existenci práva požadovat od Správce opravu nebo výmaz Osobních údajů, omezení jejich zpracování či práva vznést námitku proti tomuto zpracování, (f) právu podat stížnost u dozorového úřadu, (g) veškerých dostupných informacích o zdroji Osobních údajů, (h) tom, zda dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování, o použitím postupu, jakož i významu a (i) předpokládaných důsledcích takového zpracování. Na žádost Subjektu údajů Správce poskytne Subjektu údajů kopii zpracovávaných osobních údajů. Za další kopie na žádost Subjektu údajů může Správce účtovat přiměřený poplatek na základě administrativních nákladů.
- b) Subjekt údajů má právo na to, aby byly zpracovány pouze přesné Osobní údaje. S tím souvisí i právo Subjektu údajů na to, aby Správce bez zbytečného odkladu opravil nepřesné Osobní údaje, které se týkají Subjektu údajů. S přihlédnutím k účelům zpracování má Subjekt údajů rovněž právo na doplnění neúplných Osobních údajů, a to i poskytnutím dodatečného prohlášení.
- c) Subjekt údajů má právo, aby Správce bez zbytečného odkladu vymazal Osobní údaje, které se týkají Subjektu údajů, pokud je dán jeden z těchto důvodů: (a) Osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány, (b) Osobní údaje byly zpracovány protiprávně, (c) Osobní údaje musí být vymazány ke splnění právní povinnosti stanovené v právu Unie nebo členského státu, které se na Správce vztahuje. Právo na výmaz se neuplatní, pokud je dána výjimka dle Nařízení nebo zákona, zejména protože zpracování Osobních údajů je nezbytné pro (a) splnění právní povinnosti, jež vyžaduje zpracování podle práva Evropské unie nebo členského státu, které se na Správce vztahuje, (b) pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.
- d) Subjekt údajů má právo na to, aby Správce omezil zpracování Osobních údajů, v kterémkoli z těchto případů: (a) Subjekt údajů popírá přesnost zpracovávaných Osobních údajů, zpracování bude omezeno na dobu potřebnou k tomu, aby Správce mohl přesnost Osobních údajů ověřit, (b) zpracování je protiprávní a Subjekt údajů odmítne výmaz Osobních údajů a požádá místo toho o omezení jejich použití, (c) Správce již osobní údaje nepotřebuje pro účely zpracování, ale Subjekt údajů je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků. Pokud bylo zpracování omezeno, mohou být Osobní údaje, s výjimkou jejich uložení, zpracovány pouze se souhlasem Subjektu údajů, nebo z důvodu určení, výkonu či obhajoby právních nároků, nebo z důvodu ochrany práv jiné fyzické nebo právnické osoby nebo z důvodů důležitého veřejného zájmu Evropské unie či některého členského státu.
- e) Subjekt údajů má právo z důvodů týkajících se jeho konkrétní situace právo kdykoli vznést kdykoliv námitku proti zpracování Osobních údajů, které se jej týkají, na základě čl. 6 odst. 1 písm. e) nebo f) Nařízení (včetně profilování založeného na těchto ustanoveních). Správce Osobní údaje dále nezpracovává, pokud neprokáže závažné oprávněné důvody pro zpracování, které převažují nad zájmy nebo právy a svobodami Subjektu údajů, nebo pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.
- f) Subjekt údajů má právo, aby Správce předal Osobní údaje Subjektu údajů zpracovávané automatizovaně na základě souhlasu Subjektu údajů jinému správci ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu. Při výkonu svého práva na přenositelnost údajů má Subjekt údajů právo na to, aby zpracovávané Osobní údaje byly v rozsahu Subjektem údajů určeném předány přímo jedním Správce správci druhému, je-li to technicky proveditelné.
- g) Svá práva plynoucí ze zpracování Osobních údajů může Subjekt údajů kdykoliv uplatnit kontaktováním Správce (viz v část XV. těchto Podmínek).
- h) Správce informace poskytuje písemně v listinné podobě. Kontaktuje-li Subjekt údajů Správce elektronicky na jeho emailovou adresu, budou mu informace poskytnuty elektronicky, nepožádá-li o jejich poskytnutí v listinné podobě.
- i) Subjekt údajů má právo podat stížnost u dozorového úřadu ve smyslu Nařízení, tj. zejména Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, Česká republika, adresa elektronické pošty [posta@uouu.cz](mailto:posta@uouu.cz), web <https://www.uouu.cz>.

#### Část XIV. Některá ustanovení o ochraně spotřebitele

- 14.1** Ustanovení této části XIV. Podmínek se vztahují výhradně na Zákazníka, který je spotřebitelem. Je-li tedy níže v této části použito výrazu „Spotřebitel“, je tím míněn Zákazník, který je spotřebitelem, přičemž za spotřebitele se v souladu s příslušnými ustanoveními OZ považuje každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s Cestovní kanceláří nebo s ní jinak jedná.
- 14.2** Podá-li Spotřebitel objednávku prostřednictvím některého prostředku komunikace na dálku, je Cestovní kancelář povinna prostřednictvím některého prostředku komunikace na dálku neprodleně potvrdit její obdržení; to neplatí při uzavírání smlouvy výlučně výměnou elektronické pošty nebo obdobnou individuální komunikací.
- 14.3** Uzavírá-li se Smlouva za použití elektronických prostředků, poskytne Cestovní kancelář Spotřebiteli v textové podobě kromě znění Smlouvy i znění těchto Podmínek.
- 14.4** Spotřebitel souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání Smlouvy. Náklady vzniklé Spotřebiteli při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením Smlouvy (jako jsou náklady na internetové připojení apod.) hradí sám Spotřebitel.
- 14.5** Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce, případně i v jiných jazycích, pokud to nebude důvodem nemožnosti jejího uzavření.
- 14.6** K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů (tj. zejména sporů souvisejících se Smlouvou) je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>.

#### Část XV. Kontaktní údaje Cestovní kanceláře

- 15.1** IC Travel Group s.r.o.
- sídlo a adresa pro doručování:  
Hradební 1547, 686 01 Uherské Hradiště
  - e-mail: [info@ictour.cz](mailto:info@ictour.cz); [info@icevent.cz](mailto:info@icevent.cz)
  - web: [www.ictravelgroup.cz](http://www.ictravelgroup.cz)
  - tel: +420 577 008 740

#### Část XVI. Závěrečná ustanovení

- 16.1** Cestovní kancelář je oprávněna Podmínky kdykoliv změnit. Pro konkrétní Smlouvu jsou však vždy určující Podmínky ve znění účinném ke dni uzavření dané Smlouvy.
- 16.2** Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 01.11.2018, přičemž v plném rozsahu ruší a nahrazují Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře IC Travel Group s.r.o. (dříve IC TOUR s.r.o.) ze dne 01.01.2015 a Reklamační řád cestovní kanceláře IC Travel Group s.r.o. (dříve IC TOUR s.r.o.) ze dne 01.01.2015.
- 16.3** Přílohou těchto Podmínek je doklad o pojištění Cestovní kanceláře (Garanční list).



# CESTOVNÍ PODMÍNKY A-ROSA FLUSSSCHIFF GMBH

## Všeobecné obchodní podmínky 2019

Vážení cestující, pečlivě si prosím přečtěte tyto cestovní podmínky. Níže uvedená ustanovení se, pokud byla účinně dohodnuta, stanou obsahem cestovní smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a společností A-ROSA Flussschiff GmbH. Tato ustanovení doplňují zákonné předpisy § 651a až 651y ObčZ (německého občanského zákoníku) a články 250 a 252 úvodního zákona k německému občanskému zákoníku (EGBGB).

### 1. Uzavření cestovní smlouvy/povinnosti cestujícího

1.1. Následující ustanovení se vztahují na všechny rezervační kanály (např. cestovní kancelář, přímá rezervace u poskytovatele, rezervace přes telefon, online atd.):

a) Nabídka vychází ze zveřejněných propagačních materiálů o zájezdech a z doplňujících informací souvisejících s příslušným zájezdem, v rozsahu, který poskytuje společnost A-ROSA Flussschiff GmbH, a který je k dispozici zákazníkovi v okamžiku rezervace.

b) Zákazník je odpovědný za veškeré smluvní závazky cestujících, pro které rezervaci provádí, a to tak jako by ji prováděl pro svou osobu, v případě převzetí této povinnosti na základě výslovného prohlášení.

c) V případě, že se obsah potvrzení rezervace od společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH liší od obsahu objednávky, je toto prohlášení považováno za novou nabídku pořadatele zájezdu, která je závazná po dobu 10 dnů. Smlouva musí být uzavřena na základě této nové nabídky, pokud A-ROSA Flussschiff GmbH upozorní na změnu související s novou nabídkou a splní své předmluvní informační povinnosti a zákazník odsouhlasí přijetí této nabídky prostřednictvím výslovného prohlášení nebo úhradou zálohové platby v rámci lhůty stanovené společností A-ROSA Flussschiff GmbH.

d) V případě předběžné rezervace je příslušný zájezd rezervován po dobu 3 pracovních dnů. Po uplynutí této doby je předběžná rezervace považována za potvrzenou. Během této doby může zákazník zájezd nebo termín zájezdu změnit nebo předběžnou rezervaci bez poplatku zrušit.

1.2. Rezervace provedené **ústně, telefonicky, písemně, e-mailem, SMS zprávou nebo faxem** jsou předmětem následujících ustanovení:

a) Vytvořením rezervace (registrací k cestě) zákazník nabízí společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH uzavření závazné cestovní smlouvy.

b) Smlouva vzniká při přijetí potvrzení rezervace (prohlášení o přijetí) od A-ROSA Flussschiff GmbH. Smlouva nevyžaduje žádnou zvláštní formu. Při nebo bezprostředně po uzavření smlouvy odešle A-ROSA Flussschiff GmbH zákazníkovi potvrzení o rezervaci zájezdu, a to v písemné nebo elektronické podobě.

1.3. V případě rezervací učiněných **prostřednictvím internetu (např. online, skrze aplikaci aj.)** jsou uplatňována následující ustanovení:

a) Proces elektronické rezervace je zákazníkovi vysvětlen na příslušné webové stránce.

b) Zákazník má možnost své záznamy opravit nebo online rezervační formulář kompletně smazat nebo obnovit. Tato možnost a její použití je také vysvětleno.

c) Webová stránka obsahuje seznam jazyků, ve kterých je smlouva dostupná pro potřeby vytvoření online rezervace.

d) V případě, že je text smlouvy k dispozici u společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH, bude o této skutečnosti zákazník informován, včetně možností, jak získat přístup k textu smlouvy.

e) Kliknutím na tlačítko „Book“ (závazně rezervovat se závazkem uhradit cenu), nebo jiné tlačítko s podobnou formulací a stejným efektem, zákazník nabízí společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH uzavření závazné cestovní smlouvy.

f) Zákazník bez zbytečného odkladu obdrží elektronické potvrzení o přijetí rezervace.

g) Skutečnost, že registrace k cestě je dokončením rezervace odeslána, nevede ke vzniku nároku zákazníka na uzavření cestovní smlouvy.

h) K uzavření smlouvy dochází poté, co zákazník obdrží od společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH potvrzení rezervace, která musí mít prokazatelnou formu. V případě, že webová stránka potvrdí rezervaci ihned poté, co zákazník klikne na tlačítko „Book“ (závazně rezervovat se závazkem uhradit cenu), a to tak, že dojde k zobrazení potvrzení příslušné rezervace na obrazovce, je cestovní smlouva uzavřena v okamžiku zobrazení potvrzení. Další potvrzení o přijetí rezervace dle bodu f) výše není vyžadováno, jelikož zákazník má možnost si potvrzení rezervace uložit a vytisknout. Závaznost cestovní smlouvy však nezávisí na skutečnosti, zdali zákazník využije tyto možnosti a smlouvu si uloží nebo vytiskne.

1.4. Společnost A-ROSA Flussschiff GmbH zdůrazňuje, že v souladu s ustanoveními § 312(7), 312g(2) věta 1 č. 9 německého ObčZ, neexistuje u cestovních smluv uzavřených, podle § 651a a 651c německého ObčZ, prostřednictvím prodeje na dálku (dopisy, katalogy, telefonáty, faxy, e-maily, SMS zprávy, skrze média a další online služby) nárok na zrušení; zákazník má namísto toho zákonná práva na odstoupení od smlouvy nebo vypovězení smlouvy, zejména právo na odstoupení podle § 651h německého ObčZ (viz bod 7). Nárok na zrušení však vzniká, pokud byla smlouva o cestovních službách, podle § 651a německého ObčZ, uzavřena mimo obchodní prostory. Pokud byla ústní vyjednávání, na základě nichž došlo k uzavření smlouvy, realizována na základě předchozího požadavku zákazníka, právo na zrušení v takovém případě nevzniká.

## **2. Úhrada**

2.1. Po uzavření smlouvy (přijetí potvrzení rezervace) a obdržení potvrzení o zajištění, podle § 651r německého ObčZ a § 252 EGBGB, je potřeba provést úhradu zálohy ve výši 25 % z celkové ceny. Po uhrazení zálohy je v plné výši splatné i pojistné zprostředkované společností A-ROSA Flussschiff GmbH. Platbu lze provést prostřednictvím kreditní karty nebo převodem přímo společností A-ROSA Flussschiff GmbH v závislosti na platební metodě zvolené zákazníkem. Pokud není se společností A-ROSA Flussschiff GmbH výslovně dohodnuto jinak, platby zprostředkovatelským cestovním kancelářím nepředstavují splnění povinnosti úhrady. Doplatek ceny je potřeba uhradit do 30 dnů před započítáním cesty, jelikož vzhledem k vydání potvrzení o zajištění společnost A-ROSA Flussschiff GmbH již nemůže uplatnit právo na zrušení vzhledem k důvodům uvedeným v bodě 5.2. U rezervací vytvořených méně než 30 dnů před zahájením cesty, je potřeba uhradit cenu zájezdu v plné výši co nejdříve.

2.2. Neuhradí-li zákazník zálohu a/nebo doplatek v uvedeném termínu, i když je poskytovatel ochoten a schopen řádně poskytnout smluvní služby a splnil zákonné informační povinnosti, je společnost A-ROSA Flussschiff GmbH oprávněná po zaslání upomínky a stanovení náhradní lhůty splatnosti odstoupit od cestovní smlouvy a zákazníkovi naúčtovat náklady spojené s odstoupením dle bodu 7.2 věty 2 až 7.5.

2.3. Po uhrazení celkové ceny zájezdu, nejdříve však tři týdny před zahájením zájezdu, budou zákazníkovi poskytnuty potřebné cestovní doklady.

## **3. Plnění a ceny**

3.1. Rozsah plnění ze strany společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH vyplývá z obsahu potvrzení objednávky společně s katalogem nebo s nabídkou zájezdu platnou v době zájezdu dle všech uvedených informací a vysvětlení, včetně individuálních ujednání.

3.2. Návaznou dopravu vlakem, autobusem nebo letadlem si organizuje a objedná zákazník sám. Na požádání je A-ROSA Flussschiff GmbH připravená příslušnou dopravu zprostředkovat.

3.3. Pro všechny slevy vyplývající z věku zákazníka je směrodatný věk dosažený v den zahájení zájezdu.

## **4. Změny smluvního plnění před zahájením cesty, které nemají vliv na cenu zájezdu**

4.1. Změny v plnění oproti dohodnutému obsahu cestovní smlouvy, které jsou po uzavření smlouvy nezbytné, a které A-ROSA Flussschiff GmbH nezpůsobila proti dobré víře, jsou povoleny pouze v případě, pokud tyto změny nejsou výrazné a neomezují celkový charakter zájezdu.

4.2. A-ROSA Flussschiff GmbH je povinna srozumitelně informovat zákazníka o změnách v rámci služeb okamžitě poté, co se tuto skutečnost dozví, a to prokazatelnou formou (např. e-mailem, SMS nebo hlasovou zprávou) a způsobem zdůrazňujícím příslušnou změnu. V případě zásadních změn v rámci služeb nebo odchylky od konkrétních požadavků zákazníka, které jsou součástí smlouvy, platí § 651g německého ObčZ. Pokud má změna vliv na obsah cestovní smlouvy, má zákazník nárok, v rámci doby stanovené společností A-ROSA Flussschiff GmbH, změnu akceptovat, zdarma od cestovní smlouvy odstoupit nebo požadovat místo v rámci vhodného zájezdu, pokud jej A-ROSA Flussschiff GmbH nabízí. Zákazník může a nemusí na komunikaci ze strany A-ROSA Flussschiff GmbH reagovat. Pokud zákazník reaguje, může se změnou souhlasit, požadovat místo v rámci vhodného zájezdu nebo zdarma od cestovní smlouvy odstoupit. Pokud zákazník v rámci stanovené lhůty nereaguje, je příslušná změna považována za schválenou. Společnost A-ROSA Flussschiff GmbH zákazníka na tuto skutečnost upozorní v rámci komunikace ohledně změn služeb v souladu s bodem 4.2.

4.3. Případné nároky ze záruky zůstávají nedotčeny, pokud má změněné plnění vady. A-ROSA Flussschiff GmbH je povinna bezodkladně informovat zákazníka o podstatných změnách v plnění. V případě výrazné změny podstatné části cestovního plnění před zahájením cesty je zákazník

oprávněn odstoupit od cestovní smlouvy. Zákazník musí tato práva vůči A-ROSA Flussschiff GmbH uplatnit neprodleně po oznámení společnosti o změně v cestovním plnění nebo po odřeknutí zájezdu.

4.4. Dojde-li ke zvýšení dopravních nákladů platných při uzavření cestovní smlouvy, zejména náklady na pohonné hmoty, může A-ROSA Flussschiff GmbH navýšit cenu zájezdu dle níže uvedeného výpočtu:

a) V případě zvýšení vztahujícího se na jedno místo může A-ROSA Flussschiff GmbH požadovat částku zvýšení po zákazníkovi.

b) V ostatních případech se dodatečné dopravní náklady požadované dopravcem dělí počtem míst dohodnutého dopravního prostředku. Společnost A-ROSA Flussschiff GmbH může toto navýšení částky požadovat po zákazníkovi.

4.5. Dojde-li k navýšení poplatků platných pro A-ROSA Flussschiff GmbH při uzavření cestovní smlouvy, jako např. přístavní nebo letištní poplatky, může být cena zájezdu navýšena o příslušnou poměrnou částku.

4.6. K takovému navýšení může dojít pouze v případě, jestliže je doba mezi uzavřením smlouvy a dohodnutým termínem zájezdu delší než čtyři měsíce, a pokud okolnosti vedoucí ke zvýšení nenastaly ještě před uzavřením smlouvy a při uzavření smlouvy je A-ROSA Flussschiff GmbH nemohla předvídat. V případě dodatečné změny ceny zájezdu musí poskytovatel zájezdu cestujícího neprodleně informovat. Zvýšení ceny od 20. dne před nástupem zájezdu je neúčinné. V případě zvýšení ceny o více než 8 % je zákazník oprávněn odstoupit od cestovní smlouvy bez poplatku nebo požadovat účast na zájezdu v téže hodnotě, pokud je A-ROSA Flussschiff GmbH s to ze své nabídky takový zájezd bez dalších nákladů pro zákazníka nabídnout. Zákazník musí tento nárok vůči A-ROSA Flussschiff GmbH uplatnit neprodleně po oznámení navýšení ceny ze strany společnosti.

4.7. Společnost A-ROSA Flussschiff GmbH je povinna komunikovat zákazníkovi snížení ceny v souladu s výše uvedeným.

## **5. Výpověď ze strany A-ROSA Flussschiff GmbH a odstoupení v důsledku nedosažení minimálního počtu účastníků**

5.1. Pokud cestující přes upozornění A-ROSA Flussschiff GmbH smlouvu neustále porušuje nebo jedná v rozporu se smlouvou, je společnost oprávněna smlouvu zrušit okamžitě bez předchozího upozornění. To neplatí, pokud je jednání v rozporu se smlouvou založeno na porušení informačních povinností poskytovatele zájezdu. V případě výpovědi ze strany A-ROSA Flussschiff GmbH zůstává společnosti nárok na cenu zájezdu; musí však vzít v úvahu hodnotu ušetřených nákladů a prospěch, který má z jiného použití nevyužitého plnění, včetně refundovaných částek ze strany dodavatele služeb. V těchto případech jsou pracovníci společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH a lodní personál výslovně zmocněni hájit zájmy společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH.

5.2. A-ROSA Flussschiff GmbH může odstoupit od cestovní smlouvy do 35 dnů před zahájením zájezdu v případě nedosažení minimálního počtu účastníků (110 osob), který je stanoven v nabídce zájezdu. A-ROSA Flussschiff GmbH je po nastání předpokladu pro neprovedení zájezdu povinna neprodleně o této skutečnosti uvědomit účastníka zájezdu a předat mu prohlášení o odstoupení. Dojde-li ke zrušení zájezdu z tohoto důvodu, jsou veškeré platby spojené s úhradou ceny zájezdu neprodleně vráceny zákazníkovi, nejpozději do 14 dnů od obdržení oznámení o zrušení.

## **6. Zavazadlo a zvířata na palubě A-ROSA Flussschiff GmbH**

Zavazadlo smí obsahovat jen předměty osobní potřeby. Zákazníkovi není dovoleno přinést na palubu říční lodě zejména omamné látky, zbraně, střelivo, výbušné látky nebo hořlaviny. Dle mezinárodních úmluv jsou drogové delikty oznamovány místním úřadům. Na palubu říčních lodí A-ROSA není povoleno brát zvířata.

## **7. Odstoupení zákazníka před zahájením zájezdu, storno náklady**

7.1. Zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoliv před zahájením zájezdu. Odstoupení od smlouvy je potřeba ohlásit společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH. Pokud byl zájezd rezervován prostřednictvím jiného poskytovatele, může být odstoupení od smlouvy oznámeno také jemu. Zákazníkovi se ve vlastním zájmu a z důvodu zajištění důkazu neodkladně doporučuje, aby prohlášení o odstoupení provedl prokazatelnou formou.

7.2. Pokud zákazník od smlouvy odstoupí před zahájením zájezdu nebo pokud k zájezdu nenastoupí, ztratí společnost A-ROSA Flussschiff GmbH nárok na cenu zájezdu. Místo toho může společnost A-ROSA Flussschiff GmbH, pokud za odstoupení neodpovídá nebo pokud v bezprostřední blízkosti destinace vyvstanou zvláštní okolnosti, které závažně ovlivní plnění smlouvy nebo přepravu osob do místa určení, požadovat přiměřené odškodnění z příslušné ceny zájezdu za přípravu zájezdu a za výlohy učiněné před tím, než došlo k odstoupení od smlouvy. V případě odstoupení zákazníka vzniká společnosti nárok na odškodnění za učiněné přípravy zájezdu a výlohy. Pro stanovení výše

odškodného je rozhodující datum přijetí odstoupení od smlouvy. Z tohoto důvodu je doporučováno, aby odstoupení bylo učiněno písemnou formou. Paušální odškodnění se vypočítá takto:

a) standardní paušál u ceny A-ROSA Premium all-inclusive

- do 31. dne před nástupem zájezdu 25 %
- 30 a méně dnů před nástupem zájezdu 40 %
- 24 a méně dnů před nástupem zájezdu 50 %
- 17 a méně dnů před nástupem zájezdu 60 %
- 10 a méně dnů před zahájením zájezdu 80 %
- 3 dny a méně před zahájením zájezdu, storno v den nástupu nebo při nenastoupení zájezdu 90 %

b) zvláštní paušál u ceny A-ROSA Basic

- do 31. dne před nástupem zájezdu 35 %
- 30 a méně dnů před nástupem zájezdu 50 %
- 24 a méně dnů před nástupem zájezdu 60 %
- 17 a méně dnů před nástupem zájezdu 75 %
- 10 a méně dnů před zahájením zájezdu 85 %
- 3 dny a méně před zahájením zájezdu, storno v den nástupu nebo při nenastoupení zájezdu 90 %

c) Pro dodatečné tematické balíčky se samostatným objednacím kódem, jako např. wellness balíček, a pro přípravy příjezdu nebo odjezdu a prodloužené hotelové pobyty platí standardní paušál (7.2.a.).

7.3. Až do nástupu zájezdu může cestující, v souladu s § 651e německého ObčZ, požadovat, aby místo něho vstoupila do práv a povinností z cestovní smlouvy třetí osoba. Takový požadavek se považuje za včasný, pokud jej A-ROSA Flussschiff GmbH obdrží do sedmi dnů před zahájením cesty. Společnost A-ROSA Flussschiff GmbH může vstup třetí osoby zamítnout, pokud tato osoba nevyhovuje příslušným požadavkům zájezdu nebo její účasti brání zákonné předpisy nebo úřední nařízení. Vstoupí-li do smlouvy třetí osoba, pak ona a cestující společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH ručí společně a nerozdílně za cenu zájezdu a dodatečné náklady vzniklé v důsledku výměny účastníků. Za změnu pasažéra lodní přepravy účtuje společnost A-ROSA Flussschiff GmbH jednorázový poplatek ve výši 50,00 € za osobu. Náklady vzniklé případnou změnou objednaných dodatečných služeb (letů atd.) se objednavájcím přiučtují v plné výši.

7.4. Společnost A-ROSA Flussschiff GmbH si vyhrazuje právo místo výše uvedených paušálů požadovat vyšší, individuálně stanovené odškodnění, pokud společnost A-ROSA Flussschiff GmbH doloží, že jí vznikly podstatně vyšší náklady, než je platný paušál. V tomto případě je A-ROSA Flussschiff GmbH povinná požadované odškodnění konkrétně vyčíslit a zohlednit ušetřené výdaje a případně jiné využití cestovních služeb.

7.5. Zákazníkovi zůstává v každém případě dovoleno prokázat firmě A-ROSA Flussschiff GmbH, že jí nevznikla vůbec žádná škoda nebo škoda podstatně nižší, než je účtovaný paušál.

7.6. Pokud je společnost A-ROSA Flussschiff GmbH vrátit cenu zájezdu v důsledku jeho zrušení, musí se platba uskutečnit bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od obdržení oznámení o zrušení.

## 8. Přeobjednání

Zákazník nemá po uzavření smlouvy nárok na změnu termínu, destinace, místa nástupu zájezdu, ubytování nebo druhu dopravy (dále jen přeobjednání). Pokud přesto dojde k přeobjednání na základě požadavku zákazníka, může společnost A-ROSA Flussschiff GmbH zákazníkovi účtovat poplatek za změnu v objednávce při dodržení níže uvedených lhůt. Výše poplatku je uvedena níže:

8.1. Přeobjednání do 30 dnů před nástupem zájezdu

Při přeobjednání do 30 dnů před nástupem zájezdu platí:

a) objednávky v cenové kategorii A-ROSA Premium all-inclusive: první změna na osobu zdarma; každá další změna za 25,00 € na osobu, pokud je změna objednávky provedena v rámci v rámci A-ROSA Premium all-inclusive a jedná se o závaznou objednávku.

Poplatek za změnu v kategorii z A-ROSA Premium all-inclusive na A-ROSA Basic činí 150,00 €.

b) Objednávky v cenové kategorii A-ROSA Basic: 200,00 € za osobu, pokud je změna objednávky provedena v rámci A-ROSA Basic a jedná se o závaznou objednávku.

c) objednávky zahrnující dopravu letadlem: u změn v rámci objednávek zahrnujících dopravu letadlem je poplatek uvedený v bodě 8.1. a) - c) navýšen o 80,00 € za osobu.

8.2. Přeobjednání od 29 dnů před nástupem zájezdu

Jakýkoliv požadavek zákazníka na přeobjednání, který společnost A-ROSA Flussschiff GmbH obdrží od 29 dnů a méně před nástupem zájezdu, lze provést, pokud je to vůbec možné, jen po odstoupení zákazníka od cestovní smlouvy za stávajících podmínek a současně při uzavření nové objednávky. To neplatí pro přeobjednání způsobující jen nepatrné navýšení nákladů.

8.3. Poplatky spojené s administrativními kroky, odstoupením od smlouvy nebo přeobjednáním jsou splatné ihned.

## 9. Nevyužité služby

Nevyužije-li zákazník/cestující některou z cestovních službu, která mu byla řádně nabídnuta, z vlastních důvodů (např. pro dřívější návrat nebo z jiných důvodů), nemá cestující nárok na vrácení poměrné ceny zájezdu. Společnost A-ROSA Flussschiff GmbH se bude snažit o vrácení ušetřených výloh dodavatele služby. Tato povinnost odpadá, jedná-li se o zcela zanedbatelné služby nebo brání-li tomu zákonné předpisy nebo úřední nařízení.

## 10. Povinná součinnost cestujícího

### 10.1. Cestovní doklady

V případě neobdržení potřebných cestovních dokladů (např. letenek, poukazů na ubytování aj.) je zákazník povinen tuto skutečnost oznámit společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH v rámci doby stanovené společností A-ROSA.

### 10.2. Reklamacce

Pokud zájezd není v souladu se smlouvou, může cestující požadovat nápravu. Cestující je povinen svou reklamaci neprodleně oznámit průvodci v místě rekreace. Není-li žádný průvodce v místě rekreace, oznámí případné vady zájezdu firmě A-ROSA Flussschiff GmbH v jejím sídle. Informace o dosažitelnosti průvodce, příp. společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH jsou poskytnuty v rámci popisu služeb, nejpozději společně s cestovními podklady. Průvodce je pověřen zajistit nápravu, je-li to možné. Není však oprávněn uznávat nároky zákazníka. Pokud společnost A-ROSA Flussschiff GmbH není schopna poskytnout nápravu v důsledku nenahlášení reklamace, cestující nemá nárok na uplatnění nároků na slevu v souladu s § 651m ObčZ nebo nároků na kompenzaci podle § 651n.

### 10.3. Stanovení lhůty před výpovědí

Chce-li cestující vypovědět cestovní smlouvu dle pro vadu zájezdu označenou v § 651i(2) ObčZ v souladu s § 651l též normy, je povinen poskytnout firmě A-ROSA Flussschiff GmbH přiměřenou lhůtu k nápravě. To neplatí tehdy, pokud společnost A-ROSA Flussschiff GmbH nápravu odmítá, nebo pokud je náprava vyžadována okamžitě.

### 10.4. Poškození nebo opoždění zavazadla v případě letecké dopravy; zvláštní pravidla a lhůty

(a) V případě poškození zavazadla nebo opoždění zavazadla při cestě letadlem společnost A-ROSA Flussschiff GmbH doporučuje tuto skutečnost neprodleně oznámit na místě příslušné letecké společnosti podáním zprávy o škodě (P.I.R.). Letecké společnosti a poskytovatelé zájezdu mohou neposkytnout náhradu škody, pokud nebyla vyplněna tato zpráva o škodě. V případě poškození zavazadla je potřeba zprávu podat do sedmi dnů a při opoždění do 21 dnů od doručení.

(b) Ztrátu, poškození nebo chybné směrování cestovního zavazadla je potřeba bezprostředně oznámit také průvodci nebo místnímu zastoupení společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH. Cestující má přesto povinnost předložit zprávu o škodě v příslušných lhůtách dle a).

## 11. Omezení odpovědnosti

11.1. Smluvní odpovědnost společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH za škodu – vyjma zranění – je omezena na trojnásobek ceny zájezdu. Jakékoli další případné nároky vyplývající z mezinárodních smluv nebo právních předpisů zůstávají tímto nedotčeny.

11.2. A-ROSA Flussschiff GmbH neodpovídá za snížení hodnoty výkonu, zranění osob nebo poškození majetku v souvislosti se službami, v rámci kterých společnost vystupuje jako zprostředkovatel (např. zprostředkované výlety a exkurze, sportovní akce, návštěvy divadel, výstavy), pokud jsou tyto služby v propagačních materiálech a potvrzení rezervace výslovně uvedeny jako externí služby s odvoláním na smluvního partnera (jméno a adresa), a to takovým způsobem, že cestující byl jasně informován o skutečnosti, že tyto služby nespádají do nabídky služeb a jsou poskytovány zvlášť. § 651b, 651c, 651w a 641y ObčZ zůstávají nedotčeny. Společnost A-ROSA Flussschiff GmbH však odpovídá za ztrátu nebo škodu, která cestujícímu vznikla v důsledku porušení povinností ze strany společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH v souvislosti s poskytnutím nebo vysvětlením informací či organizací.

11.3. Pokud je společnost A-ROSA Flussschiff GmbH v souvislosti se zájezdem smluvním nebo provádějícím dopravcem, nebo je za něj považována v souladu s právními předpisy, je podle určitých zákonných předpisů společnost odpovědná vůči nárokům na náhradu škody za zranění osob (zejména § 538 a následující německého obchodního zákoníku).

## **12. Uplatňování nároků: příjemce, řešení spotřebitelských sporů**

### **12.1. Podání reklamace**

a) Zákazník/cestující musí podle § 651i(3) č. 2, 4 – 7 ObčZ uplatňovat vůči poskytovateli zájezdu nárok na reklamaci. Reklamace lze vznést také vůči cestovní kanceláři, pokud u ní byl příslušný balíček rezervován. Reklamace doporučujeme vznášet prokazatelnou formou.

12.2. Lhůta uvedená v bodě 12.1. platí i pro oznámení škody na zavazadlech nebo zpoždění dodání zavazadla v souvislosti s leteckou dopravou, jak je stanoveno v bodě 10.4., pokud jsou uplatňována záruční práva vyplývající z § 651c(3), § 651d, § 651e(3-4) německého ObčZ. V případě poškození zavazadel musí být nároky na náhradu škody uplatněny do 7 dnů. Nároky na náhradu škody z důvodu opožděného doručení zavazadla musí být uplatněny do 21 dnů po obdržení zavazadla.

12.3. Nároky na slevu či náhradu škody je potřeba vznášet pouze vůči společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH na adrese: A-ROSA Flussschiff GmbH, Loggerweg 5, 18055 Rostock, Německo.

Zákazník by měl veškeré nároky předkládat písemně.

12.4. Společnost A-ROSA Flussschiff GmbH ve vztahu k zákonu o řešení spotřebitelských sporů deklaruje, že nepřistupuje na dobrovolné řešení spotřebitelských sporů. Pokud je poskytovatel zájezdu v důsledku těchto podmínek povinen účastnit se řešení spotřebitelského sporu, informuje společnost A-ROSA Flussschiff GmbH o této skutečnosti vhodnou formou. Veškeré cestovní smlouvy uzavřené elektronicky spadají pod evropskou platformu pro řešení sporů online (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

## **13. Pasové, vízové a zdravotní předpisy**

13.1. Každý cestující na říčních lodích A-ROSA musí mít u sebe platný občanský průkaz nebo cestovní pas. Všechny děti (od svého narození) musí mít při cestě do zahraničí vlastní cestovní doklad.

13.2. Před uzavřením smlouvy informuje společnost A-ROSA Flussschiff GmbH státní příslušníky států Evropské unie, kde je zájezd nabízen, o ustanoveních pasových, vízových a zdravotních předpisů a jejich příp. změnách. Příslušníkům jiných států poskytne informace příslušný konzulát. Přitom se předpokládá, že u osoby zákazníka a případných spolucestujících nejsou dány žádné zvláštnosti (např. dvojité státní občanství, osoba bez státní příslušnosti).

13.3. Společnost A-ROSA Flussschiff GmbH informuje zákazníka před uzavřením smlouvy o případných změnách předpisů uvedených v nabídce zájezdu.

13.4. Zákazník odpovídá za obstarání a držení úředně vyžadovaných cestovních dokumentů, případně potřebného očkování a za dodržení celních a valutových předpisů. Jakákoliv újma vyplývající z nedodržení těchto předpisů, např. úhrada nákladů na odstoupení, jde na vrub zákazníka. To neplatí v případě, že pořadatel zájezdu informoval zákazníka chybně, nedostatečně nebo vůbec.

13.5. Zákazník je povinen poskytnout společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH všechny osobní údaje (údaje o cestujícím) potřebné pro zájezd nejpozději šest týdnů před zahájením cesty a je povinen zajistit, že poskytnuté údaje odpovídají údajům v cestovních dokladech. Při rezervaci učiněné méně než šest týdnů před zahájením cesty je potřeba poskytnout příslušné údaje okamžitě.

13.6. Společnost A-ROSA Flussschiff GmbH neručí za včasné udělení a předání nutných víz příslušným diplomatickým zastupitelstvím v případě, že ji pověřil obstaráním těchto podkladů, ledaže společnost zaviněně porušila své povinnosti.

## **14. Platnost obchodních podmínek**

14.1. Bez souhlasu společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH nemá zákazník právo přenášet nároky vůči A-ROSA Flussschiff GmbH na třetí strany, a to ani částečně. Toto se nevztahuje na zákazníka a příbuzné spolucestující nebo osoby, jejichž jménem zákazník jednal v souladu s bodem 1.6.

14.2. Tyto všeobecné obchodní a cestovní podmínky a veškeré informace v katalogu společnosti A-ROSA pro rok 2019 jsou pravdivé a aktuální k březnu 2018. Vztahují se na všechny zájezdy z katalogu společnosti A-ROSA pro rok 2019 s poskytovatelem A-ROSA Flussschiff GmbH a nahrazují všechny předchozí verze související se zájezdy společnosti A-ROSA.

## **15. Rozhodné právo**

15.1. Na smluvní vztahy mezi zákazníkem a společností A-ROSA Flussschiff GmbH se vztahuje výhradně německé právo. Německé právo se v zásadě nevztahuje na žaloby podané zákazníkem proti společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH v zahraničí vzhledem k závazkům společnosti, německé právo bude použito výhradně na právní důsledky, zejména pokud jde o povahu, rozsah a výši pohledávek zákazníka.

15.2. Zákazníci mohou podat žalobu pouze proti společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH se sídlem v Rostocku. V případě žalob společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH proti zákazníkům je rozhodné

místo trvalého bydliště zákazníka. Rostock je místně příslušný pro žaloby proti zákazníkům – právníckým nebo fyzickým osobám se sídlem nebo místem trvalého nebo dočasného pobytu v zahraničí, nebo takovým, které není v době žaloby známé.

15.3. Výše uvedená ustanovení neplatí v případě, že

a) pokud smluvní ujednání mezinárodních smluv příslušných pro tento smluvní vztah stanoví jinak ve prospěch zákazníka, nebo

b) pokud jsou závazná ustanovení členského státu EU, jehož je zákazník občanem, které souvisí s cestovní smlouvou, pro zákazníka výhodnější než tato ustanovení nebo odpovídající ustanovení německého práva.

#### **16. Povinnost informovat o identitě prováděcí letecké společnosti**

Vyhláška EU o povinnosti informovat cestujícího o identitě prováděcí letecké společnosti zavazuje společnost A-ROSA Flussschiff GmbH zákazníka informovat o identitě všech leteckých společností poskytujících v rámci objednaného zájezdu letecké dopravní služby. Není-li prováděcí letecká společnost při objednání známa, je společnost A-ROSA Flussschiff GmbH povinna uvést zákazníkovi leteckou společnost, prostřednictvím které bude let s největší pravděpodobností realizován. Jakmile se A-ROSA Flussschiff GmbH dozví, která letecká společnost let provede, informuje zákazníka. Změní-li se letecká společnost uvedená zákazníkovi jako prováděcí, informuje A-ROSA Flussschiff GmbH zákazníka o změně. A-ROSA Flussschiff GmbH neprodleně zahájí všechny přiměřené kroky, aby zajistila, že zákazník bude co nejdříve o změně informován. Seznam oficiálně zakázaných leteckých společností v rámci EU (tzv. black list) je k dispozici na této webové adrese: [http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_de](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_de).