

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO ÚČAST NA ZÁJEZDECH CK

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran vyplývající ze smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“), případně jiné smlouvy týkající se služeb cestovního ruchu, uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří Tumlare Corporation Czech Republic s.r.o., IČO: 261 86 489 (dále jen „CK“). Kompletní identifikační údaje CK jsou uvedeny na internetových stránkách [www.dojaponska.cz](http://www.dojaponska.cz). Tyto VOP jsou nedílnou součástí SoZ, případně jiné smlouvy, která na ně odkazuje.

## 1. SMLUVNÍ RÁMEC A PŘEDMĚT SMLOUVY

1.1. Smluvní rámec dohody mezi zákazníkem a CK tvoří (i) SoZ, (ii) tyto VOP a (iii) popis zájezdu v katalogu CK (včetně jeho on-line verze) nebo (v případě zakázkových zájezdů) katalogový list (dále jen „Smluvní rámec“). Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. Text smlouvy o zájezdu má přednost před VOP i popisem zájezdu v katalogu nebo katalogovém listu.

1.2. CK se na základě SoZ zavazuje zákazníkovi obstarat zájezd uvedený ve svém katalogu a/nebo na webových stránkách, případně sjednaný individuálně, nebo jiné služby cestovního ruchu, a to za podmínek a v souladu se SoZ, těmito VOP a příslušným katalogovým popisem zájezdu. Zákazník se zavazuje zaplatit CK souhrnnou cenu zájezdu (dále jen „souhrnná cena“), případně další plnění, a to řádně a včas v souladu se SoZ, těmito VOP a katalogovým textem, případně katalogovým listem, a dodržet své další povinnosti vyplývající ze Smluvního rámce. Pro účely této smlouvy se souhrnnou cenou rozumí součet základní ceny zájezdu a cen přibývajících doplňkových služeb.

## 2. UZAVŘENÍ SMLOUVY, VÍZA A ZDRAVOTNÍ PŘEDPOKLADY

2.1. SoZ musí být uzavřena písemně, návrh i přijetí SoZ se předkládá na formuláři CK, podpis smluvních stran nemusí být na téže listině. Návrh SoZ podepsaný zákazníkem může být CK, zprostředkovateli či jinému zástupci CK doručen osobně, poštou, faxem, e-mailem či jinými elektronickými prostředky, poté platí obdobně o doručení akceptace SoZ zákazníkovi. Smlouva mezi CK a zákazníkem vzniká, jakmile CK zákazníkovi potvrdí přijetí jeho návrhu.

2.2. Zákazník společně s návrhem SoZ nebo bezprostředně po jejím uzavření doloží CK zaplacení zálohy nebo souhrnné ceny (dle instrukce CK). Zaplacení zálohy nebo souhrnné ceny je podmínkou účinnosti SoZ.

2.3. Zákazník podpisem SoZ potvrzuje, že se v plném rozsahu seznámil s dokumenty tvořícími Smluvní rámec a souhlasí s nimi, a prohlašuje, že s nimi podrobně seznámil i případně další osoby, v jejichž prospěch SoZ sjednává, a že i tyto osoby se všemi těmito dokumenty v plném rozsahu souhlasí. Podpisem SoZ zákazník rovněž stvrzuje, že převzal doklad o pojištění CK proti úpadku.

2.4. Pokud zákazník uzavírá SoZ i za či ve prospěch dalších osob, potvrzuje svým podpisem, že má od těchto osob příslušné zmocnění či souhlas a dále že disponuje výslovným souhlasem všech těchto osob s poskytnutím jejich osobních údajů CK a jejich zpracováním za účelem uzavření SoZ a účasti na příslušném zájezdu. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jeho/jejich bezvýhradným souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

2.5. Pokud zákazník uzavírá SoZ i za či ve prospěch třetích osob, odpovídá CK jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací (potřebné osobní údaje, číslo pasu atd.).

2.6. Pokud CK obdrží návrh SoZ v den, kdy je požadovaný zájezd již vyprodán, a pokud zákazník již zaplatil souhrnnou cenu nebo její část, nabídne CK zákazníkovi jiný zájezd nebo místo náhradníka na původním zájezdu. Pokud zákazník nabídku CK nepřijme, vrátí mu CK bez zbytečného odkladu vše, co od něj na úhradu zájezdu obdržela.

2.7. CK sdělí zákazníkovi vhodným způsobem před uzavřením SoZ údaje o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a sdělí mu také, jaké zdravotní doklady jsou pro konkrétní zájezd požadovány. Veškeré údaje o zajišťování víz a bezvízového styku v materiálech CK se vztahují pouze na občany ČR, ostatním zákazníkům sdělí CK tyto informace individuálně na jejich žádost. Pokud CK v rámci konkrétního zájezdu nebo jiné služby nabízí zajištění víz či jiných dokladů nezbytných k navštívení cílových zemí, vztahuje se tento závazek pouze na zákazníky cestující s českým pasem. Účastník zájezdu cestující s jiným než českým pasem je povinen si zajistit nezbytné pasové a vízové předpoklady pro navštívení cílových zemí samostatně. Pokud je pro občany ČR nutné vyřízení víz, objednává zákazník, který je občanem ČR, uzavřením SoZ zároveň i jejich zajištění, pokud se s CK nedohodne jinak.

## 3. POTVRZENÍ ZÁJEZDU A PODROBNÉ POKYNY

3.1. CK může zákazníkovi při uzavření SoZ či bezprostředně poté vydat doklad o smlouvě (dále jen „Potvrzení zájezdu“) obsahující důležité údaje o zájezdu. Pokud není Potvrzení zájezdu vydáno, nahrazuje jej SoZ, resp. Smluvní rámec.

3.2. Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je výměnný poukaz – voucher, který zákazník obdrží po

zaplacení souhrnné ceny vč. všech případných doplňkových služeb, které si objednal, nebo (pokud CK voucher nevystavuje) Potvrzení zájezdu nebo uzavřená SoZ a doklad o zaplacení souhrnné ceny.

3.3. Informace o zájezdu budou upřesněny v „Podrobných pokynech k zájezdu“ (dále jen „Podrobné pokyny“), které CK poskytne zákazníkovi nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu. V případě uzavření SoZ v době kratší než 7 dní před odjezdem zájezdu předá CK Podrobné pokyny zákazníkovi již při uzavření SoZ.

3.4. Pokud zákazník neobdrží Podrobné pokyny 7 dní před odjezdem zájezdu, zavazuje se neprodleně kontaktovat prodejce. V opačném případě se má za to, že zákazník Podrobné pokyny k zájezdu obdržel.

3.5. Zákazník se zavazuje respektovat informace a doporučení uvedená v Podrobných pokynech, především požadavky na vybavení. CK má právo vyloučit účastníka z účasti na programu, zejména s ohledem na bezpečnost, pokud jeho vybavení neodpovídá požadavkům uvedeným v Podrobných pokynech k zájezdu. V případě, že dojde k vyloučení zákazníka z programu v důsledku jednostranného nedodržení podmínek uvedených v Podrobných pokynech nebo SoZ (resp. celého Smluvního rámce) zákazníkem, nemá zákazník nárok na odstoupení od SoZ, náhradu jakékoliv škody, odstranění vady zájezdu ani jiné plnění z tohoto důvodu.

## 4. CENA ZÁJEZDU A PLATBY

4.1. Základní cena zájezdu (dále jen „cena zájezdu“) včetně všech objednaných doplňkových služeb je uvedena v SoZ. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

4.2. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou v zájezdu výslovně uvedeny v katalogu CK/katalogovém listu v sekci „V ceně zahrnuje“, povinné pojištění CK proti úpadku a DPH. Do souhrnné ceny mohou být zahrnuty i další doplňkové služby.

4.3. Cena zájezdu nezahrnuje zejména nepovinné či variabilní náklady, např. poplatky za vstupy do památkových objektů a muzeí, stravování, cestovní pojištění a dále víza (pokud není uvedeno jinak).

4.4. Pokud není domluveno jinak zákazník se zavazuje zaplatit CK souhrnnou cenu takto:

- záloha – 30 % souhrnné ceny při uzavření SoZ;
- u leteckých zájezdů, u nichž je uvedena pouze předběžná cena letenky, je zapotřebí doplatit celou částku za letenku nejpozději 4 měsíce před odletem;
- doplatek souhrnné ceny nejpozději 40 dnů před odjezdem zájezdu, přičemž za den splnění této povinnosti se považuje den připsání doplatku na účet CK.

4.5. V případě neuhrazení doplatku (viz výše) má CK právo odstoupit od SoZ. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn a přijatá záloha snižena o odpůstné dle článku 11. mu bude vrácena. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od SoZ.

4.6. V případě uzavření SoZ ve lhůtě kratší než 40 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit souhrnnou cenu již při uzavření SoZ.

4.7. Souhrnnou cenu může zákazník uhradit přímo CK (na místě v hotovosti nebo platební kartou – pokud ji CK akceptuje, bankovním převodem či složenku) nebo u k tomu zmocněného zástupce CK. Podrobné informace o způsobu platby jsou uvedeny v katalogu a na webových stránkách CK.

4.8. Zákazníkova finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet CK, resp. v den, kdy CK finanční plnění obdrží.

4.9. Zákazník bere na vědomí, že CK automaticky nedopluhne objednané pokoje či apartmány do optimální kapacity a že se za neobsazená lůžka platí příplatek, a to ve všech případech, kdy je to v katalogu/katalogovém listu uvedeno. Na žádost zákazníka se CK může pokusit najít vhodné spoulestujícího tak, aby povinnost platit příplatek za jednolůžkový pokoj nebo neobsazená lůžka v apartmá odpadla. V případě, že tento spoulestující později zruší účast na zájezdu a CK se nepodaří najít další vhodné spoulestujícího, povinnost platit příplatek za jednolůžkový pokoj se obnovuje.

4.10. V případě platby poučkami či dárkovými poukazy, které poskytuje zaměstnavatel na příspěvek na dovolenou, lze uplatnit jen omezené množství těchto pouček a jen pokud to CK akceptuje. Poukázky lze uplatnit pouze v provozovně CK a na zájezdy pořádané CK. Poukázky lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směnit za peníze, a to ani v případě zákazníkova odstoupení od SoZ či zrušení zájezdu ze strany CK.

## 5. LETENKY

5.1. Cena letenek včetně všech poplatků je zahrnuta v ceně zájezdu, není-li v konkrétním případě uvedeno jinak.

5.2. CK kupuje letenky nejdříve v okamžiku dosažení minimálního počtu zákazníků potřebného k uskutečnění zájezdu. Před nákupem letenky má CK právo požádat o zvýšení základní zálohy dle článku 4.4. o cenu letenky včetně poplatků. Opožděné navýšení zálohy může zapříčinit zdražení letenky a v tomto případě má CK právo požadovat úhradu rozdílu ceny letenky od zákazníka.

5.3. V případě požadavku zákazníka na jiné odletové či návratové místo zájezdu či jiný termín odletu nebo návratu se smluvní strany vždy předem dohodnou o příslušné změně ceny zájezdu.

5.4. CK se zavazuje informovat zákazníka o identitě skutečného či pravděpodobného leteckého dopravce.

Jakmile bude tato informace známa, bude publikována na [www.strance.cz](http://www.strance.cz) zájezdu nebo sdělena na vyzvání a upřesněna v Odletových pokynech.

5.5. CK má právo dle potřeby ve výjimečných případech přesunout avizovaný odlet a přilet z Prahy na blízké zahraniční letiště a přesuny z/do Prahy zajistit pozemní dopravou.

## 6. ZVÝŠENÍ CENY ZÁJEZDU

6.1. CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu, pokud před zahájením zájezdu dojde ke zvýšení (i) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, (ii) plateb spojených s dopravou, jako jsou letištní či přístavní poplatky, (iii) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %. Zvýšení ceny podle tohoto článku není důvodem pro odstoupení od SoZ.

6.2. Dojde-li ke zvýšení ceny za dopravu nebo plateb s dopravou spojených, zvýší se cena zájezdu o rozdíl mezi původně kalkulovanými a skutečně vynaloženými náklady. Změní-li se směnný kurz české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, navýší se cena zájezdu o 60 % navýšení směnného kurzu. Ceny uváděné CK u jednotlivých zájezdů jsou kalkulovány na základě směnných kurzů ČNB platných rok před plánovaným dnem odjezdu zájezdu.

6.3. CK musí písemně oznámit o zvýšení ceny zájezdu odeslat zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Zákazník je povinen navýšení ceny zájezdu uhradit do 5 dnů od doručení oznámení.

6.4. Dojde-li ke zvýšení ceny některé z doplňkových služeb, které si zákazník v SoZ objednal, má zákazník právo, v případě nesouhlasu s novou cenou této služby, odobjednat tuto službu odstoupit. Odstoupení musí být bez odkladu CK doručeno písemně, postačí e-mailem.

## 7. ZMĚNA SMLOUVY

7.1. Je-li CK nucena z objektivních důvodů (např. ozbrojený konflikt, živelní pohroma, epidemie, extrémní stav počasí nebo jiné závažné ohrožení bezpečnosti v cílovém místě zájezdu nebo změna vízových a jiných právních předpisů v cílové zemi, případně vážné zranění či smrt průvodce, či významné dopravní omezení nebo jiná důležitá okolnost) před zahájením zájezdu změnit podmínky zájezdu, navrhne CK zákazníkovi změnu SoZ. Má-li být v důsledku změny SoZ změněna i cena zájezdu, uvede CK v návrhu podle předchozí věty i výši nové ceny. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou SoZ souhlasí. Nesouhlasí-li zákazník se změnou SoZ, má právo od SoZ odstoupit ve lhůtě 5 dnů ode dne doručení oznámení o její změně. Neodstoupil-li zákazník od SoZ v této lhůtě, platí, že se změnou SoZ souhlasí.

7.2. CK je oprávněna provádět operativní změny v programu zájezdu, pokud z objektivních důvodů není možné jednotlivě původně plánované služby dodržet. Nedostatečné změny programu nejsou důvodem pro odstoupení od SoZ bez úhrady odpůstného. Pro vyloučení pochybností, změna pořadí navštívených míst či změna dne navštívení určitého místa se nepovažuje za změnu zájezdu. CK a zákazník se dohodli, že termíny zájezdů mohou být posunuty, a to v případě leteckých zájezdů až o 4 dny, a že celková délka zájezdu provedená v souvislosti se změnou termínu může být změněna až o 2 dny; tyto změny se nepovažují za změnu SoZ.

7.3. Nesouhlasí-li zákazník se změnou SoZ, nabídne mu CK dle svých možností jiný zájezd u co nejbližšího termínu a kvalitě, případně vhodný náhradní termín původně vybraného zájezdu. Pokud se CK se zákazníkem dohodne na uzavření nové SoZ, započítávají se platby provedené na základě původního SoZ na platby podle nové SoZ.

7.4. Pokud zákazník z jakýchkoli důvodů na své straně nevyužije zcela nebo zčásti služby, na jejichž poskytnutí měl podle SoZ právo, nezakládá taková skutečnost jakýkoli nárok na slevu z ceny zájezdu nebo těchto služeb.

7.5. V případě změny SoZ na základě přání zákazníka (zrušení nebo doobjednání doplňkových a fakultativních služeb, změna místa odjezdu, vyslání náhradníka apod.) v době kratší než 80 dní před zahájením zájezdu je CK oprávněna účtovat zákazníkovi manipulační poplatek 500 Kč za každou takto požadovanou změnu. Požadavek zákazníka na změnu zájezdu (jiný termín, jiný typ zájezdu) se považuje za odstoupení od SoZ podle článku 10., nedohodnou-li se smluvní strany v konkrétním případě jinak.

7.6. V případě, že si zákazník na základě vlastního přání zajišťuje vybrané služby k zájezdu sám (zejména letenky), činí tak i po souhlasu CK na vlastní odpovědnost. CK nehradí žádné vícenáklady vzniklé zrušením zájezdu, změnou termínu zájezdu nebo úpravou programu, pokud k tomu dojde v souladu s článkem 7.2. a s článkem 9.

## 8. POSTOUPENÍ SMLOUVY

8.1. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník SoZ postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou SoZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.

8.2. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení souhrnné ceny a manipulačního poplatku za změnu účastníka zájezdu, případně úhrady dalších nákladů, které CK v souvislosti se změnou

zákazníka vzniknou (zejména poplatku za změnu letenky).

#### 9. ZRUŠENÍ ZÁJEZDU

9.1. Realizace zájezdů CK je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků.

9.2. CK je povinná informovat zákazníka písemně nebo elektronickou poštou o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději 7 dní před poskytnutím první služby cestovního ruchu. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada v plné výši.

9.3. CK má právo na zrušení zájezdu, jestliže mu v jeho plnění brání nevyhnutelná a mimořádná okolnost, a o ukončení SoZ uvědomí zákazníka bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada snížená o prokazatelné realizované výdaje. Článek 7.3. platí v těchto případech obdobně.

#### 10. Odstoupení od smlouvy

10.1. Zákazník může před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit kdykoli, CK jen tehdy, byli-li zájezd zrušen nebo porušil-li zákazník svou povinnost.

10.2. Zrušila-li CK zájezd z jiného důvodu než pro porušení povinnosti zákazníkem, nabídne zákazníkovi náhradní zájezd celkové odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je v možnostech CK takový zájezd nabídnout.

10.3. Odstoupí-li od SoZ zákazník z jiného důvodu než pro porušení povinnosti CK, zaplatí CK odstupné podle článku 11. Stejně odstupné zákazník zaplatí, odstoupí-li od SoZ CK pro porušení povinnosti zákazníka.

10.4. Účinky odstoupení od SoZ nastávají doručením písemného oznámení o odstoupení druhého smluvní straně.

#### 11. Odstupné

11.1. Výše odstupného (stornopoplatku) se určuje podle počtu dnů ode dne odstoupení od SoZ do počátku zájezdu (poskytnutí první služby). Výše odstupného za každou osobu činí v závislosti na okamžiku odstoupení od smlouvy:

více než 90 dní před odjezdem skutečně vzniklé akłady, nejméně však 500 Kč;

90–61 den skutečně vzniklé akłady, nejméně však 15 % ze souhrnné ceny;

60–41 den skutečně vzniklé akłady, nejméně však 30 % ze souhrnné ceny;

40–21 den skutečně vzniklé akłady, nejméně však 50 % ze souhrnné ceny;

20–6 dní skutečně vzniklé akłady, nejméně však 80 % ze souhrnné ceny;

5 dnů a méně 100 % souhrnné ceny.

11.2. Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od SoZ zájezd nečerpá, má CK právo na odstupné ve výši souhrnné ceny.

11.3. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tubenzským a zahraničním dodavatelům služeb.

11.4. Pokud zákazník již na základě SoZ provedl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odstupné, budou vzájemně pohledávky započteny; CK případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné, nebo zákazník neprodleně doplatí CK rozdíl mezi odstupným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.

11.5. Pokud součástí zájezdu není letecká přeprava, a tudíž cena letenek není zahrnuta do ceny zájezdu, a CK přesto pro zákazníka v souladu se SoZ zajišťuje nákup letenky, zavazuje se zákazník nahradit CK veškeré náklady, které jí v souvislosti s pořízením letenky a jejího případného storna vznikly.

#### 12. VADY ZÁJEZDU a REKLAMACE

12.1. V případě, že rozsah nebo kvalita služeb je nižší, než bylo dohodnuto, sdělí zákazník tuto skutečnost CK, a to tak, aby mohla být sjednána náprava bez zbytečného odkladu, pokud možno na místě samém. Pro tyto účely zákazník neprodleně kontaktuje vedoucího zájezdu, zejména hlavního průvodce, je-li na zájezdu přítomen, případně příslušného pracovníka CK. Jestliže náprava vady ihned není možná nebo to příslušný zástupce CK odmítne, zavazuje se zákazník sepsat s vedoucím zájezdu nebo jinou vhodnou osobou záznam o zjištěné vadě zájezdu obsahující alespoň: osobní údaje zákazníka, popis vady zájezdu a případný požadavek na její vyřízení.

12.2. CK ovšem neodpovídá za úroveň cizích služeb, které si zákazník objedná na místě od cích poskytovatelů služeb ani za škody a újmy z té souvislosti způsobené. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, než jakou určuje Smluvní rámec, vrátí CK zákazníkovi rozdíl v ceně.

12.3. Žádá-li zákazník slevu, musí tak učinit u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu. Zákazníkovi nevzniká nárok na slevu z ceny zájezdu, dojde-li k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zájezd nebo jeho část nevyužije.

12.4. Zákazník je povinen poskytnout při řešení reklamace potřebnou součinnost. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti zástupce CK, je povinen dbát též na včasné uplatnění svých nároků vůči dodavateli služeb (např. hotelu).

12.5. CK se zavazuje vyříditi reklamaci nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění nebo ode dne skončení zájezdu v případě, že reklamacie byla uplatněna na zájezdu a nebyla vyřešena na místě.

#### 13. ODPOVĚDNOST ZÁKAZNÍKŮ a JEJICH DALŠÍ PŮVINNOSTI

13.1. Zákazník je mimo jiné povinen:

- mít platný cestovní doklad splňující požadavky k navštívě cílových států a území; sdělit CK s dostatečným předstihem číslo cestovního pasu, se kterým pojedí na zájezd, a pokud tak neučiní, uhradit případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé;
- dodržovat právní předpisy navštívených států;
- uzavřít pojištění léčebných výloh na dobu zájezdu, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu;
- dodržet místo nástupu, které CK sdělí;
- dbát pokynů vedoucího zájezdu a sportovních instruktorů, dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat vedoucího zájezdu o své plánované trase (vedoucí mu má právo v případě nedostatečné zkušenosti nebo výbavy tuto trasu i zakázat);
- předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu;
- v případě, že CK zajišťuje vízu, poskytnout zástupci CK cestovní pas a všechny podklady potřebné pro vyřízení víza v termínu určeném CK;
- u cyklistických zájezdů respektovat návod k zajištění kol proti poškození dle informací poskytnutých CK;
- sdělit CK veškeré informace důležité pro posouzení vhodnosti účasti zákazníka na konkrétním zájezdu, zejména případná zdravotní omezení, přičemž CK se v případě zjištění těchto omezení oprávněna SoZ se zákazníkem odmítnout uzavřít nebo od SoZ bez jakýchkoli sankcí odstoupit;
- chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.

13.2. Zákazník je povinen zajistit, aby shora uvedené závazky a podmínky splnily všechny osoby, které na zájezd přihlásil.

13.3. Zákazník, resp. každý účastník zájezdu, se zúčastňuje zájezdu, případně sportovního programu (např. raftingu, vodní turistiky, horské a vysokohorské turistiky, cyklistiky aj.) na vlastní nebezpečí a odpovědnost a bere na vědomí, že tyto aktivity mohou být i při vynaložení veškeré odborné péče, kterou lze požadovat, rizikové. To platí i v případě, že jsou na zájezdu přítomni sportovní instruktoři. U zájezdů s vysokohorskou turistikou působí kvalifikovaní průvodci (horský vůdce či průvodce) pouze jako organizační vedoucí skupiny.

13.4. Je-li účastník pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek, nebo pokud jeho vybavení a okamžitý fyzický a psychologický stav neodpovídají náročnosti programu zájezdu, je vedoucí zájezdu oprávněn vyloučit účastníka ze sportovního programu či má zakázat trasu nebo přijmout jiné přiměřené opatření k zajištění bezpečnosti. V krajním případě může vedoucí zákazníka vyloučit ze zájezdu, zejména pokud hrubě ruší jeho průběh nebo ostatní účastníky, a to bez náhrady. Toto přiměřené platí i pro případy porušování ubytovacího řádu v ubytovacích zařízeních včetně Kempu. V těchto případech se neúčastí na zájezdu nebo jeho části nepovažuje za porušení SoZ ze strany CK.

13.5. Zákazník, resp. každý účastník zájezdu, nese plnou odpovědnost za svoji sportovní a zdravotní přípravu na zájezd, zejména očkování, a její nedodržení není důvodem k odstoupení od SoZ. Případné informace o očkování, uvedené v materiálech CK, jsou pouze informační, zákazník je povinen ověřit si jejich správnost a aktuálnost.

13.6. Zákazník prohlašuje (i ve vztahu ke všem jím přihlášeným účastníkům), že:

- si není vědom žádných omezení, která by mu bránila v řádné účasti na zájezdu;
- bude respektovat pokyny vedoucího, průvodců a instruktorů zájezdu;
- v případě, že se chce zúčastnit programu na vodě (např. rafting, vodní turistika, jachting), umí plavat;
- bude řádně používat veškeré poskytnuté bezpečnostní vybavení (např. při raftingu, vodní či vysokohorské turistice);
- se před a během sportovního programu v průběhu zájezdu zdrží požívání alkoholu a omamných látek.

#### 14. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU a ÚJMU

14.1. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů.

14.2. CK odpovídá pouze za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. Ani tehdy však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvidatelnou a nepředpokladnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele. CK neodpovídá ani za škody vzniklé v souvislosti s vřizovými a jinými obdobnými řízeními před zastupitelskými úřady a jinými orgány jednotlivých států, ani za škody vzniklé v důsledku zpoždění pozemní, letecké nebo vodní dopravy.

14.3. Povinnost CK hradit škodu a újmu je omezena v souladu s pravidly, která pro omezení výše náhrady za škody v případě smrti, zranění a ztráty nebo poškození zavazadel stanoví Montrealská úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké přepravě, Varšavská úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké dopravě, Athénská úmluva o přepravě cestujících a jejich zavazadel po moři, Bernská úmluva o mezinárodní železniční přepravě (COTIF) a Úmluva EHK OSN o přepravní smlouvě v mezinárodní silniční přepravě cestujících a zavazadel. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké dopravě uplatňuje zákazník ihned přímo u dopravce.

14.4. Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti se zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

#### 15. SOUHLAS SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ a SE ZASÍLÁNÍM OBCHODNÍCH SDĚLENÍ

15.1. Podpisem SoZ zákazník vyslovuje souhlas se zpracováním svých osobních údajů v rozsahu: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu SoZ, bydliště a elektronický kontakt, příp. jiná uvedená kontaktní adresa, dále také telefonické spojení a číslo letu, v souladu s ustanovením zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů za účelem poskytování služeb podle SoZ a tvorby zákaznické databáze.

15.2. Podpisem SoZ zákazník rovněž vyslovuje souhlas se zasíláním obchodních sdělení podle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti na svou elektronickou kontaktní adresu.

15.3. Souhlas s nakládáním s osobními údaji se vztahuje rovněž na zpřístupnění těchto údajů zaměstnancům CK, jejím zprostředkovatelům, prodejčům, a dále v případě elektronického kontaktu tým, již jsou oprávněni šířit jménem CK její obchodní sdělení.

15.4. Zákazník má právo souhlas se zasíláním obchodních sdělení odvolat zasíláním žádosti na elektronickou adresu info@jbczech.com.

15.5. Zákazník podpisem SoZ uděluje svůj souhlas k pořizování fotografií a videozáznamů jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů CK, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách. Udělení zákazníkovou souhlasu je bezúplatné. Zákazník, který svolil k pořizování a použití fotografií a videozáznamů jeho osoby, může svůj souhlas kdykoli odvolat.

15.6. Výše uvedená ustanovení článku 15. platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SoZ uzavřel (spolucestující). Podpisem SoZ zákazník uděluje souhlas ke zpracování osobních údajů a k pořizování a používání fotografií a videozáznamů podle ustanovení článku 15. těchto podmínek i za osoby spolucestující, přičemž svým podpisem SoZ dále prohlašuje, že je oprávněn takovouto souhlas za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

#### 16. ALTERNATIVNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

16.1. V případě sporu vzniklého v souvislosti se SoZ má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mímosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mímosoudního řešení sporu jsou uvedeny na [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

16.2. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

#### 17. Asistenční služba Travel Asistent

17.1. Podpisem SoZ zákazník vyslovuje souhlas a sjednává asistenční službu Travel Asistent, kterou zajišťuje korporace Click 2 Claim s.r.o. (dále jen „C2C“), IČ: 28791215, se sídlem Jičínská 1748/5, 130 00 Praha 3.

17.2. Podpisem SoZ zákazník vyslovuje souhlas s tím, že on sám poskytne nebo CK je oprávněna poskytnout C2C osobní údaje uvedené v článku 15. těchto VOP.

17.3. Podpisem SoZ zákazník vyslovuje souhlas a uděluje CK, případně C2C, zmocnění k jeho zastoupení v jednání a vymáhání kompenzace s dopravcem zejména za pozdější let podle Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, v platném znění. V případě požadavku dopravce na prokázání zmocnění k jednání a vymáhání kompenzace se zavazuje zákazník podepsat plnou mou ke svému zastoupení.

17.4. Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník souhlasí a bere na vědomí, že z úspěšně vymožené kompenzace mu náleží 80 % z částky bez DPH vyplacené dopravcem CK nebo C2C.

17.5. V případě, že si zákazník zajišťuje mezinárodní letenku individuálně dle bodu 7.6., bere na vědomí, že služba Travel Asistent v tomto případě nebude sjednána.

#### 18. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

18.1. Odkazy na články znamenají odkazy na články těchto VOP, není-li uvedeno jinak.

18.2. CK je oprávněna tyto VOP jednostranně změnit vyřizněním nového znění na svých internetových stránkách. Taktó změněné VOP platí pro SoZ uzavřené po jejich zveřejnění.

18.3. Případná nepříplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ostatních ustanovení či SoZ jako celku.

18.4. Tyto VOP se přiměřeně použijí i pro účely poskytování služeb cestovního ruchu podnikatelům. **Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 15. září 2017.**