

# Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře Orbis Link, s.r.o.

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. **Cestovní kancelář Orbis Link, s.ro.**, IČO: 26143275, se sídlem Hradešinská 2144/47, 101 00 Praha 10 - Vinohrady, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 74049 (dále jen „**CK**“) se zabývá:
  - prodejem zájezdů;
  - zprostředkováním prodeje služeb cestovního ruchu, které tvoří spojené cestovní služby (dále jen „**jiné služby cestovního ruchu**“).
- 1.2. Tyto všeobecné obchodní podmínky CK (dále jen „**VOP**“) upravují práva a povinnosti smluvních stran ze:
  - smlouvy o zájezdu (dále jen „**SoZ**“);
  - ze smlouvy o zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu.
- 1.3. CK informuje zákazníka o tom, k jaké smlouvě směřuje jejich předmluvní komunikace nejpozději před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením SoZ, nebo před uzavřením smlouvy na službu, která je součástí SCS. CK pro tyto účely předá zákazníkovi příslušný formulář (dále jen „**vzorový formulář**“), který musí obsahovat informaci, zda se jedná o zájezd nebo SCS, a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka.
- 1.4. Tyto VOP se použijí pro všechny zájezdy, jejichž pořadatelem je CK a dále pro smlouvy o poskytnutí jiných služeb cestovního ruchu. VOP jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o službě cestovního ruchu.

## A. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ ZÁJEZDŮ

1. Tyto VOP se nepoužijí na situaci, kdy CK zprostředkovává uzavření smlouvy mezi zájemcem a lodní společností Costa Crociere S.p.A., lodní společností MSC Crociere S.A. nebo jiným třetím subjektem. V případě zprostředkování není CK stranou smlouvy mezi zájemcem a třetím subjektem a nevyplývají jí ze zprostředkované smlouvy žádné povinnosti. Práva a povinnosti stran zprostředkované smlouvy jsou upraveny všeobecnými obchodními podmínkami třetího subjektu. Odkazy na tyto smluvní dokumenty jsou umístěny na webu CK.

## B. PRODEJ ZÁJEZDŮ

### 1. SMLOUVA O ZÁJEZDU

- 1.1. CK poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné SoZ, jejíž obsah je v praxi rozdělen do několika dokumentů: (i) SoZ (formulář), (ii) tyto VOP a (iii) popis zájezdu v katalogu CK nebo jiném nabídkovém materiálu včetně jejich on-line verzí), (dále jen „**Smluvní rámec**“ nebo „**SoZ**“). Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. Text formulářové SoZ má přednost před VOP i popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu.
- 1.2. SoZ mohou tvořit také samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli služeb cestovního ruchu. V takovém případě jsou tyto smlouvy a s nimi související popisy v nabídkových materiálech součástí Smluvního rámce se všemi s tím spojenými důsledky. Vše, co platí pro formulářovou SoZ, se použije přiměřeně na jednotlivé smlouvy.
- 1.3. Není-li SoZ uzavřena v písemné podobě, vydá CK zákazníkovi potvrzení o zájezdu v textové podobě, např. v pdf.
- 1.4. Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je výměnný poukaz – voucher, který zákazník obdrží po zaplacení plné ceny zájezdu vč. všech případných doplňkových služeb, které si objednal.

### 2. STRANY SMLOUVY a OSOBY, V JEJICHŽ PROSPĚCH JE SMLOUVA UZAVÍRÁNA

- 2.1. Strany smlouvy jsou:
  - a) CK, která do smluvního vztahu vstupuje prostřednictvím vlastních prodejních míst nebo prostřednictvím obchodních zástupců;

- b) Zákazník, kterým je osoba, která uzavře s CK SoZ bez ohledu na počet osob, které se zúčastní zájezdu, na které se smlouva vztahuje, anebo osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena (dále jen „zákazník“).
- 2.2.** Za zákazníka může smlouvu uzavřít jeho zákonný zástupce nebo zástupce na základě písemné plné moci.
- 2.3.** Děti, které nedosáhnou 6 měsíců věku do 1. dne plavby, se nemohou účastnit plavby. Minimální věk pro plavby delší než 15 dnů (Afrika, Dálný Východ, Indický oceán a speciální plavby) je 12 měsíců.
- 2.4.** Jelikož lodě nejsou vybaveny pro asistenci během těhotenství nebo porodu, nemohou být přijaty rezervace plaveb pro zákazníky, kteří budou v předpokládaný den odjezdu ve 24. nebo vyšším týdnu těhotenství. Všechny těhotné ženy musí při nalodění předložit osvědčení od lékaře (v angličtině), které potvrzuje dobrý zdravotní stav těhotné ženy a jejího dítěte.
- 2.5.** Lodě mají omezené množství kajut uzpůsobených pro tělesně postižené osoby, a ne všechny části a vybavení lodí jsou zpřístupněny takto postiženým osobám a/nebo specificky vybaveny k tomu, aby takovými osobám poskytl patřičnou pohostinnost. Z tohoto důvodu budou rezervace pro postižené osoby přijímány s ohledem na tato omezení, a pokud bude nutno, může být požadována přítomnost doprovázející/pečující osoby, která bude schopna postižené osobě asistovat. CK ani lodní společnost se nezavazuje k tomu, aby na lodi nebo na pevnině připravovala alternativní programy pro postižené osoby, a ani nemá žádnou odpovědnost za jakékoliv překážky nebo obtíže těchto osob při využívání služeb a aktivit během zájezdu.
- 2.6.** Každý zákazník má v momentě uzavírání smlouvy povinnost informovat CK o nemocech, anebo tělesné nebo duševní nezpůsobilosti, které by mohly vyžadovat speciální druhy péče nebo asistenci. Nebudou přijímány žádné rezervace pro zákazníky, kteří jsou v takovém fyzickém nebo duševním stavu, že by se kvůli tomu stala jejich účast na plavbě neuskutečnitelnou nebo nebezpečnou pro ně samotné nebo ostatní, nebo kteří vyžadují způsoby péče nebo asistence, které není možno na palubě lodi zajistit.
- 3. UZAVŘENÍ SMLOUVY, VÍZA A ZDRAVOTNÍ PŘEDPOKLADY**
- 3.1.** Prodejem zájezdu se rozumí okamžik uzavření SoZ. SoZ může uzavřít i obchodní zástupce CK, pokud je pro uzavření SoZ jménem CK pověřen a vybaven plnou mocí.
- 3.2.** Proces uzavření SoZ se liší podle toho, zda jde o nákup zájezdu, který umožňuje předběžnou rezervaci plavby v rezervačním systému pořadatele plavby či nikoli. O tom, zda je předběžná rezervace v konkrétním případě možná, informuje CK zákazníka.
- 3.3.** V případě možnosti předběžné rezervace plavby CK předběžně rezervuje na základě poptávky zákazníka kajutu pro vybraný zájezd v rezervačním systému pořadatele plavby. Na základě této předběžné rezervace je uzavřena se zákazníkem SoZ. Podmínkou její účinnosti je zaplacení zálohy zájezdu nebo celé ceny zájezdu ve lhůtě stanovené CK. Po zaplacení zálohy nebo celé ceny zájezdu potvrzuje CK rezervaci kajuty v rezervačním systému pořadatele plavby.
- 3.4.** V případě nemožnosti předběžné rezervace plavby předchází uzavření SoZ zaslání závazné poptávky po zájezdu zákazníkem CK. Společně s poptávkou je zákazník povinen zaplatit CK zálohu nebo celou cenu zájezdu podle ceny zájezdu uvedené v závazné poptávce. SoZ je uzavřena až na základě závazného potvrzení poptávky CK. Pokud není zájezd definovaný v závazné poptávce zákazníka k dispozici nebo není k dispozici za cenu uvedenou v závazné poptávce, nabídne CK zákazníkovi zájezd za aktuální cenu nebo nabídne zákazníkovi jiný zájezd. Pokud zákazník nabídku CK nepřijme, vrátí mu CK bez zbytečného odkladu vše, co od něj na úhradu ceny zájezdu obdržela.
- 3.5.** Zákazník svým podpisem SoZ osvědčuje že:
- mu byly spolu s návrhem SoZ zaslány VOP CK, které tvoří nedílnou součást SoZ, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,
  - mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
  - mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku,
  - mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,
  - mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
  - mu byl předán kontakt na místního zástupce pořadatele,
  - je oprávněn SoZ uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřily. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve

prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

**3.6.** Pokud zákazník uzavírá SoZ za či ve prospěch třetích osob, odpovídá jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací.

#### **4. PŘEDSMLUVNÍ INFORMAČNÍ POVINNOST**

**4.1.** Před uzavřením SoZ obdrží zákazník kromě konkrétní nabídky zájezdu a těchto VOP:

- příslušný vzorový formulář;
- obecné informace o vízových požadavcích země určení. Informace o přibližných lhůtách pro vyřízení víz lze poskytnout odkazem na úřední informace země určení;
- zdravotní požadavky pro cesty;
- na vyžádání doklad o pojištění CK pro případ úpadku, resp. doklad o bankovní záruce pro případ úpadku CK.

#### **5. CELKOVÁ CENA ZÁJEZDU A ZPŮSOB PLATBY**

**5.1.** Cena zájezdu je celkovou cenou, která je stanovena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením SoZ, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

**5.2.** Cena zájezdu a cena dalších objednaných doplňkových služeb je uvedena v SoZ. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

**5.3.** Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v katalogu nebo jiném nabídkovém textu v části: „V ceně zahrnuto“.

**5.4.** Cena zájezdu obvykle nezahrnuje: dopravu do přístavu nalodění, fakultativní výlety v přístavech, nápoje, povinný servisní poplatek splatný na lodi, příplatek za neobsazené lůžko v kajutě, individuální a nadstandardní služby na lodi (masáže, wellness procedury, telekomunikační poplatky, apod.), cestovní pojištění a pojištění stornopoplatků, pojištění zavazadel (v určitých případech není kryto cestovním pojištěním ani dopravcem), víza (pokud jsou vyžadována), není-li stanoveno jinak.

**5.5.** Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto:

- a) Při uzavření SoZ, kde je možná předběžná rezervace plavby, je zákazník povinen uhradit zálohu ve výši 50 % z celkové ceny, doplatek ceny zájezdu je zákazník povinen uhradit nejpozději 45 dnů před zahájením zájezdu. Pokud je smlouva o zájezdu uzavřena méně než 45 dnů před zahájením zájezdu, je zákazník povinen uhradit 100 % z celkové ceny již při uzavření smlouvy.
- b) Pokud se jedná o zájezd bez možnosti předběžné rezervace plavby, je zákazník povinen uhradit 100 % ceny zájezdu již při podpisu závazné poptávky.

**5.6.** V případě neuhrazení doplatku ceny má CK právo odstoupit od SoZ. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn a přijatá záloha snížená o odstupné dle článku 9 mu bude vrácena.

**5.7.** Cenu zájezdu může zákazník uhradit v hotovosti nebo převodem z účtu. Cenu hradí obchodnímu zástupci CK nebo CK samotné.

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

#### **6. ZMĚNA SMLOUVY**

**6.1.** CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od SoZ.

**6.2.** Nutí-li vnější okolnosti CK nebo pořadatele plavby podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK nebo pořadatel plavby splnit zvláštní požadavky zákazníka nebo navrhne-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od SoZ ve lhůtě podle SoZ, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od SoZ, c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od SoZ, a d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

- 6.3.** Změny časů odjezdu nebo příjezdu uvedené v SoZ by měly být považovány za významné, pokud by cestujícímu způsobily značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v přepravě nebo ubytování.
- 6.4.** Neodstoupí-li zákazník od SoZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může pořadatel odstoupit od SoZ nebo výše odstupného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka.

## **7. PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA POSTOUPENÍ SMLOUVY**

- 7.1.** 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 v textové podobě 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.
- 7.2.** CK nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením SoZ; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení SoZ, a tyto náklady zákazníkovi doloží.
- 7.3.** Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CK a poplatek za změnu letenky).
- 7.4.** Zákazník bere na vědomí, že v případě postoupení smlouvy mohou náklady související s postoupením smlouvy a se změnou zákazníka překročit samotnou cenu zájezdu, a to zejména v případech, kdy se mění všichni cestující v kajutě.

## **8. Odstoupení od smlouvy**

- 8.1.** Zákazník může před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit vždy, avšak CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. S výjimkou situací podle čl. 9.2 je zákazník povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odstupné podle čl. 10 a CK je povinna mu bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o odstupné.
- 8.2.** Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CK odstupné podle čl. 10 v těchto případech:
- a) CK zvýší cenu zájezdu o více než osm procent;
  - b) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;
  - c) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;
  - d) 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;
  - e) CK odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámila zákazníkovi ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny;
  - f) CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.
- 8.3.** V těchto případech je CK povinna zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situaci podle písm. d), e) a f) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.
- 8.4.** Účinky odstoupení od SoZ nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

## **9. Odstupné (storno)**

- 9.1.** Pro stanovení výše odstupného (storno poplatku) se vychází z ceny zájezdu podle článku 5.2 nesnížené o slevy, dále z počtu dnů mezi odstoupením od SoZ a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Začátkem zájezdu se rozumí začátek poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu.
- 9.2.** Výše odstupného za každou osobu činí:

- a) od uzavření SoZ, případně závazné poptávky do 121. dne před začátkem zájezdu: skutečně vzniklé náklady a 20 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- b) 120 až 61 dnů před začátkem zájezdu: skutečně vzniklé náklady a 30 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- c) 60 až 46 dnů před začátkem zájezdu: skutečně vzniklé náklady a 50 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- d) 45 až 31 dnů před začátkem zájezdu: skutečně vzniklé náklady a 60 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- e) 30 až 21 dnů před začátkem zájezdu: skutečně vzniklé náklady a 75 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- f) 20 až 16 dnů před začátkem zájezdu: skutečně vzniklé náklady a 90 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- g) 15 dnů a méně před začátkem zájezdu: 100 % z ceny zájezdu

**9.3.** 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 plné ceny zájezdu.

**9.4.** Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

**9.5.** Pokud zákazník již na základě SoZ provedl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odstupné, budou vzájemné 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.

**9.6.** 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.

## **10. FAKULTATIVNÍ VÝLETY, NEUVEDENÉ VE SMLOUVĚ O ZÁJEZDU**

**10.1.** Fakultativní výlety, které nejsou výslovně uvedeny ve smlouvě o zájezdu, nejsou součástí zájezdu, a to i v případě, že jsou inzerovány v katalogích. Výlety v zahraničí podléhají všeobecným smluvním podmínkám místních poskytovatelů služeb, a jejich příslušným místním zákonům a předpisům.

**10.2.** Český delegát nebo průvodce na lodi není oprávněn zajišťovat prohlídky v navštívených přístavech.

**10.3.** Ceny a programy výletů publikovaných v katalogu či na internetu mají čistě informativní charakter a mohou podléhat změnám. Časy a programy výletů mohou podléhat změnám jak v souvislosti s vnějšími okolnostmi (jako např. povětrnostní podmínky, stávky, zpoždění dopravy, apod.), tak změnám v souvislosti s provozními potřebami poskytovatelů služeb.

**10.4.** Pokud není stanoveno jinak, výlety nejsou specificky uzpůsobeny tělesně postiženým osobám.

**10.5.** Pro určité typy výletů mohou být aplikovány speciální podmínky, náležitosti nebo nařízení (např. použití dopravního prostředku řízeného pasažérem samotným).

## **11. LÉKAŘSKÉ OŠETŘENÍ NA LODI,**

**11.1.** Lékař na lodi je k dispozici pasažérům jako samostatný odborník. Není zaměstnancem CK ani pořadatele plavby. Podstoupení péče a využití služeb lodního lékaře je dobrovolné a zákazník musí zaplatit příslušné poplatky.

**11.2.** Rozhodnutí lodního lékaře vztahující se na způsobilost zákazníka absolvovat plavbu na lodi nebo v ní pokračovat jsou závazná.

## **12. ÚSCHOVA CENNOSTÍ**

**12.1.** Na palubě lodi je zákazníkům k dispozici trezor v kajutě. CK ani pořadatel plavby neodpovídá za hotovost, dokumenty, cenné papíry, klenoty a jiné hodnotné předměty, pokud nebyly uloženy v trezoru.

## **13. PRAVOMOCI KAPITÁNA LODI**

**13.1.** Kapitán lodi má plná práva postupovat bez pilota, odtahovat ostatní lodě a pomáhat jim za jakýchkoliv okolností, odklonit se od normální trasy (bez ohledu na to, zda je v itineráři plavby), vplout do jakéhokoli přístavu a přepravit zákazníka a jeho zavazadla na jinou loď v průběhu cesty.

**13.2.** Zákazník podléhá disciplinární pravomoci kapitána lodi s ohledem na bezpečnost lodi a bezpečnost plavby. To znamená, že zákazník musí vyhovět všem pokynům a příkazům, které obdrží v tomto smyslu na lodi, včetně těch, které se týkají pokynů a cvičného poplachu. Pokud není podle kapitána

názoru zákazník schopen z jakéhokoli důvodu pokračovat v cestě, nebo ohrožuje zdraví a bezpečnost lodi, její posádky nebo dalších zákazníků, anebo pokud chování zákazníka ohrožuje požitek z plavby ostatních zákazníků, má kapitán lodi výhradní pravomoc, v závislosti na jednotlivých případech:

- a) zabránit zákazníkovi nastoupit na loď,
- b) vyložit zákazníka v kterémkoliv přístavu během cesty,
- c) zabránit zákazníkovi vystoupit na pevninu během cesty,
- d) odmítnout zákazníkovi přístup do určitých částí lodi nebo zakázat zákazníkovi účastnit se určitých činností na lodi.

Podobná opatření mohou být automaticky uskutečněna v mezích pravomocí stanovených zákonem nebo smlouvou, leteckými přepravci nebo jinými poskytovateli služeb, a lodní společnost nebude s ohledem na takovéto případy nijak odpovědná.

**13.3.** Pořadatel plavby a kapitán lodi mají výhradní právo vykonat jakékoli nařízení, které vydá vláda nebo orgán jakéhokoli státu, nebo které budou vydány subjekty, které jednájí nebo deklarují, že jednájí jménem a se svolením vlády nebo orgánu státu, nebo které budou vydány jakýmkoli jinými subjekty, které na základě pojištění lodi proti riziku války mají právo takováto nařízení nebo instrukce vydávat. Žádná opatření provedená pořadatelem plavby nebo kapitánem lodi při výkonu těchto nařízení nebo instrukcí, nebo v důsledku takovýchto nařízení nebo instrukcí, nebudou považována za neplnění smlouvy. Vyloštění zákazníků a zavazadel v souladu s takovými nařízeními nebo instrukcemi zbavuje pořadatele plavby jakékoli odpovědnosti za pokračování v cestě nebo za dopravu zákazníků zpět do jejich země.

#### **14. OPRAVNĚNÍ POŘADATELE PLAVBY, ZÁRUKY A ZADRŽENÍ**

**14.1.** Pořadatel plavby má právo zadržet zavazadla nebo další majetek zákazníků a použít jej jako zástavu za zaplacení jakýchkoli dlužných částek ze strany zákazníka za zboží a služby pořízené na lodi.

**14.2.** Pořadatel plavby má právo přidělit zákazníkovi jinou kajutu, než která mu byla původně přidělena za předpokladu, že bude stejné kategorie.

#### **15. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU A POMOC V NESNÁZÍCH**

**15.1.** CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

**15.2.** Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se Smluvním rámcem.

**15.3.** Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK nebo pořadateli plavby bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK nebo pořadatel plavby odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.

**15.4.** CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CK vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného.

**15.5.** Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána v SoZ, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje SoZ, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo v SoZ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CK povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout 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.

**15.6.** Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se SoZ, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.

## 16. DALŠÍ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKŮ A JEJICH ODPOVĚDNOST

### 16.1. Zákazník je mimo jiné povinen:

- a) mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států a území, a také turistická víza, povolení k pobytu a lékařská osvědčení, která by mohla být eventuálně vyžadována; sdělit CK s dostatečným předstihem číslo a další údaje cestovního pasu, se kterým pojedje na zájezd, a pokud tak neučiní, uhradit případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé;
- b) v případě, že CK zajišťuje víza, poskytnout zástupci CK údaje z cestovního pasu v termínu určeném CK;
- c) 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;
- d) dodržovat právní předpisy navštívených států;
- e) dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady a řídit se cestovními pokyny a pokyny zástupce CK nebo pořadatele plavby;
- f) dodržet místa a časy nástupu v jednotlivých přístavech, které CK nebo pořadatel plavby sdělil;
- g) dbát pokynů vedoucího zájezdu nebo delegáta na lodi nebo odpovědných pracovníků pořadatele plavby;
- h) chovat se na lodi tak, aby neohrožoval bezpečnost nebo nerušil klid a požitek z okružní plavby ostatních zákazníků, musí dodržovat všeobecná pravidla opatrnosti a pozornosti, dodržovat všechny instrukce vydané pořadatelem plavby, a také dodržovat administrativní a zákonná opatření a ustanovení týkající se cesty;
- i) účastnit se cvičného poplachu a všech instruktáží pro zákazníky, které pořadatel plavby organizuje na palubě lodi. V případě, že zákazník nesplní tyto požadavky, může kapitán lodi v souladu s platnými právními předpisy přijmout jakákoliv opatření, která bude považovat za nezbytná, včetně vylodění zákazníka;
- j) nesmí bez písemného souhlasu pořadatele plavby na palubu lodi brát obchodní zboží, živá zvířata, zbraně, střelivo, výbušniny, nebo hořlavé, toxické nebo nebezpečné látky. Zákazník rovněž nesmí přinést na palubu lodě a/nebo využívat následující druhy předmětů: žehličky, topná tělesa, ohřívače vody, elektrické ohřívače, vysoušeče vlasů, vařiče, apod.;
- k) je odpovědný za jakoukoli škodu způsobenou pořadateli plavby z důvodu neplnění výše uvedených závazků. Zákazník bude zejména odpovědný za škody způsobené lodi nebo jejímu nábytku a vybavení, za škody způsobené ostatním zákazníkům a třetím stranám, a také za všechny postihy, pokuty a náklady vyúčtované pořadateli plavby v důsledku chování zákazníka přístavem, celním úřadem, zdravotním zařízením nebo jinou organizací jakékoli země, která je zahrnutá v okružní plavbě;
- l) poskytnout pořadateli plavby všechny dokumenty, informace a další materiály, které vlastní, a které by mohly být nezbytné k jednání v jeho zastoupení, s ohledem na třetí strany odpovědné za jakékoli škody utrpěné zákazníkem. Zákazník bude zodpovědný pořadateli plavby v případě jakéhokoli porušení tohoto práva jednat v jeho zastoupení;
- m) dodat pořadateli plavby všechny informace potřebné k tomu, aby pořadatel plavby mohl naplnit závazky týkající se bezpečnosti, a především závazky uvedené v příslušných právních předpisech. Shromažďování informací (včetně fotografií) a jejich zpracování bude uskutečněno v souladu s pravidly platných právních předpisů;
- n) uzavřít pojištění léčebných výloh na dobu zájezdu, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu;
- o) chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.

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

## 17. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU

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

- 17.2.** CK odpovídá 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 nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.
- 17.3.** CK neodpovídá za škody vzniklé v souvislosti s vízovými a jinými obdobnými řízení před zastupitelskými úřady, řízení před kapitánem lodi, a před jinými orgány, ani za škody vzniklé v důsledku zpoždění dopravy.
- 17.4.** Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví.
- 17.5.** Náhradu škody vzniklou z porušení závazku CK nebo pořadatele plavby ze smlouvy není CK nebo pořadatel plavby povinen uhradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána, a to Montrealskou úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě, Varšavskou úmluvou o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké dopravě, Athénskou úmluvou o přepravě cestujících a jejich zavazadel po moři, Bernskou úmluvou o mezinárodní železniční přepravě (COTIF) a Úmluvou EHK OSN o přepravní smlouvě v mezinárodní silničně přepravě cestujících a zavazadel.
- 17.6.** Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel a zpoždění uplatňuje zákazník přímo u dopravce.
- 17.7.** 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 zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

## **18. POJIŠTĚNÍ**

- 18.1.** CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZ (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění.
- 18.2.** CK je pojištěna pro případ úpadku u pojišťovny ERV Evropská pojišťovna, a.s., Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8, e-mail: klient@ERVpojistovna.cz, tel. 221 860 860.

## **19. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKA A SPOLUCESTUJÍCÍCH**

- 19.1.** Zákazník je srozuměn s tím, že cestovní kancelář je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum a místo narození, státní příslušnost, pohlaví, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum a místo vystavení dokladu, datum uplynutí platnosti dokladu, bankovní spojení, datum narození, bydliště, emailová a doručovací adresa, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.
- 19.2.** Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou informace uvedené v čl. 1.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům cestovní kanceláře (zejména lodním společnostem, hotelům, přepravním společností, delegátům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve smlouvě o zájezdu, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová destinace nebo sídlo pořadatele plavby nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů ve třetí zemi (zejména lodním společnostem, leteckým společnostem a hotelům). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země poskytne cestovní kancelář na žádost zákazníka.
- 19.3.** Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.
- 19.4.** Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je cestovní kancelář oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to



bud' na adrese cestovní kanceláře, nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu [plavby@orbislink.cz](mailto:plavby@orbislink.cz). V tomto případě nebude cestovní kancelář zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

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

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

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

- a) Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů může kdykoliv odvolat, a to podáním zaslaným cestovní kanceláři, a to buď na adresu cestovní kanceláře nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu [plavby@orbislink.cz](mailto:plavby@orbislink.cz).
- b) Požadovat od cestovní kanceláře přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.
- c) Požadovat, aby cestovní kancelář omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) cestovní kancelář již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody cestovní kanceláře převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.
- d) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.
- e) Získat od cestovní kanceláře kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je cestovní kancelář povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů: (i) účel zpracování; (ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává, (iii) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li jí možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.
- f) Získat své osobní údaje, které cestovní kancelář zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá cestovní kancelář osobní údaje zákazníka jinému správci.

### **C. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PRODEJE JINÝCH SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU**

1. Tyto VOP se přiměřeně použijí na zprostředkování prodeje jiných služeb cestovního ruchu.
2. Pro účely zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu není CK pojištěna pro případ úpadku a není povinna zákazníkovi předávat vzorový formulář.
3. CK není při zprostředkování prodeje jiných služeb stranou smluv o poskytnutí jednotlivých služeb cestovního ruchu, a proto jí ze zprostředkovaných smluv nevyplývají žádné povinnosti. CK zejména neodpovídá za vady zprostředkovaných služeb cestovního ruchu ani za vzniklé škody. CK není povinna přijímat reklamace týkající se vad zprostředkovaných služeb cestovního ruchu. Odpovědnost CK se omezuje na zprostředkování jiných služeb a netýká se jejich poskytnutí. Práva a povinnosti zákazníka z jednotlivých

zprostředkovaných smluv upravují smlouvy s jednotlivými poskytovateli, resp. jejich všeobecné obchodní podmínky.

#### **D. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Smlouvy, na které se použijí tyto VOP, se řídí českým právem.
2. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto VOP použijí.
3. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto VOP, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.
4. V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou, na kterou se vztahují tyto VOP, má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na [www.coi.cz](http://www.coi.cz).
5. 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>.

**Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 1. 7. 2018**