

# Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře VEGA TOUR s.r.o.

## I. Základní ustanovení

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře Vega Tour s.r.o. (dále jen „VOP“) se vztahují na všechny Zájezdy (§ 2522 zákona 89/2012 Sb., občanský zákoník – dále jen „OZ“) pořádané Vega Tour s.r.o. a na jednotlivé služby cestovního ruchu zajišťované Vega Tour s.r.o. v souladu s platnými právními předpisy ČR k provozování cestovní kanceláře. 2. Tyto VOP jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu, nebo jiné smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby (ubytovací, stravovací, přepravních apod.) uzavírané mezi společností Vega Tour s.r.o., IČO 62917072, DIČ: CZ62917072, se sídlem Šátalská 716/15, Praha 4, 142 00, korespondenční adresa Vídeňská 142, Praha 4, 148 00, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 35715 (dále jen „Vega Tour“) a zákazníkem, kterým může být jak fyzická tak právnická osoba. (dále jen „Zákazník“). 3. Tyto VOP jsou rovněž součástí katalogu Vega Tour, jsou také zveřejněny na <https://www.ckvegatour.cz> a k dispozici u třetí osoby, která smlouvu zprostředkovala.

## II. Vznik a obsah smluvního vztahu

1. V případě Zájezdů smluvní vztah mezi Zákazníkem a Vega Tour vzniká uzavřením Smlouvy o zájezdu. Není-li Smlouva o zájezdu uzavřena v písemné formě (zejm. internetový prodej) Vega Tour vydá zákazníkovi písemné Potvrzení o zájezdu (§ 2525 OZ), jehož převzetí Zákazník potvrdí. Obsah Smlouvy o zájezdu je určen také těmito VOP, katalogem, který byl Zákazníkovi předán případně jinou nabídkou odkazem na číslo, či jiné označení Zájezdu uvedené ve Smlouvě o zájezdu (Potvrzení o zájezdu), dále i podmínkami poskytování služeb, které vysvětlují a upřesňují či doplňují údaje k Zájezdům uvedených v katalogu a jsou také zveřejněny na <https://www.ckvegatour.cz> (Doplňující a důležité podmínky a informace), přepravními podmínkami příslušných dopravců zveřejněnými na <https://www.ckvegatour.cz> příp. i Zvláštními podmínkami přiloženými ke Smlouvě o zájezdu jako její nedílná součást. 2. V případě jednotlivých služeb vzniká smluvní vztah mezi Zákazníkem a Vega Tour uzavřením Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby. Obsah této smlouvy je dále určen těmito VOP a dle druhu zakoupené služby, přepravními podmínkami příslušných dopravců, které jsou zveřejněny na <https://www.ckvegatour.cz>, příp. i Zvláštními podmínkami přiloženými ke smlouvě jako její nedílná součást. Není-li tato smlouva vyhotovena v písemné formě, vydá Vega Tour Zákazníkovi příslušný písemný doklad o zakoupení služby (voucher, přepravní doklad apod.), jehož převzetí Zákazník potvrdí. 3. Jsou-li ve Smlouvě o zájezdu nebo ve Smlouvě o zakoupení jednotlivé služby sjednány podmínky odlišně od ustanovení VOP nebo jiných podmínek uvedených v odst. 1 a 2, mají odchylná ujednání v takové smlouvě přednost. 4. Délka Zájezdu je vyjádřena v katalogu počtem dní. Podle právních předpisů ČR i EU je za začátek Zájezdu považován okamžik zahájení první služby a za konec Zájezdu ukončení poskytnutí služby. Zájezd začíná ten kalendářní den, kdy Vega Tour poskytla první službu (např. nástup do autobusu při autobusové dopravě, ubytování v případě Zájezdů bez dopravy, atd.). Do celkového počtu dní trvání Zájezdů 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, příp. časných ranních hodinách. 5. Ubytování, které je obsahem Smlouvy o zájezdu pořádaném Vega Tour, je vždy v souladu s právními předpisy státu, ve kterém je poskytováno.

### III. Práva a povinnosti Vega Tour

1. Vega Tour je povinna Zákazníkovi poskytnout všechny ve smlouvě sjednané služby. 2. Vega Tour je povinna pravdivě a řádně informovat Zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro Zákazníka důležité a které jsou Vega Tour známy. 3. Náhradu škody vzniklou z porušení závazku Vega Tour ze smlouvy není Vega Tour povinna nahradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána. a) V autobusové dopravě se odpovědnost řídí Nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 181/2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové přepravě a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 ze dne 16.2.2011. b) V letecké přepravě se odpovědnost řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28.5.1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13. května 2002, které vychází z Montrealské úmluvy a vztahuje se jak na mezinárodní, tak na vnitrostátní leteckou dopravu. c) V železniční přepravě se odpovědnost řídí Úmluvou 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 Mezivládní organizací pro mezinárodní železniční přepravu (OTIF) o přistoupení EU k uvedené Úmluvě uzavřené v Bernu ve Švýcarsku dne 23.6.2011, která vstoupila v platnost 1.7.2011. 4. Je-li Zákazník v prodlení s uhrazením jakéhokoliv dluhu vůči Vega Tour na základě uzavřené smlouvy je Vega Tour oprávněna postoupit pohledávku za Zákazníkem na třetí osobu bez souhlasu Zákazníka.

### IV. Práva a povinnost Zákazníka

1. Zákazník má právo zejména: a) požadovat řádné poskytnutí všech služeb smluvně sjednaných a Zákazníkem zaplacených služeb; b) být seznámen se všemi případnými změnami sjednaných služeb; c) na doručení dalších podrobných a pro Zákazníka důležitých údajů o všech skutečnostech, které jsou Vega Tour známy, pokud nejsou obsaženy již ve Smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, který byl Zákazníkovi předán, nejpozději 7 dní před zahájením Zájezdu, a pokud to vyžadují okolnosti, i na předání letenky, poukazu/voucheru k ubytování nebo stravování, dokladu nutného pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění Zájezdu dle Smlouvy o zájezdu třeba; d) postoupit Smlouvu o zájezdu, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na Zájezdu, a písemně Vega Tour oznámit, že se místo něho Zájezdu zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení. V případě, že Zákazník právo na změnu v osobě účastníka Zájezdu chce uplatnit, je povinen dodržet postup a podmínky dle odst. 2, písm. s); e) postoupit pohledávku za Vega Tour vyplývající z uzavřené smlouvy pouze na základě předchozího písemného souhlasu Vega Tour. 2. Zákazník je povinen zejména: a) poskytovat a uvádět pravdivé údaje, jež jsou nejen podstatnou náležitostí smluv uzavíraných s Vega Tour, ale i nezbytné pro řádné zajištění a poskytnutí služeb Vega Tour, b) uhradit sjednanou cenu Zájezdu a jednotlivých služeb v souladu s VOP; c) nastoupit ve stanoveném čase na Zájezd, resp. se dostavit na stanovené místo (srazu, odjezdu Zájezdu, či čerpání služby apod.) ve stanoveném čase a prokázat se delegátovi či poskytovateli služeb voucherem nebo příslušnou Smlouvou o zájezdu; d) mít u sebe všechny potřebné doklady (platný cestovní doklad, vízum, doklad o zdravotním pojištění apod.) požadované pro vstup do všech zemí pobytu i tranzit; e) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny zdravotnickými předpisy, mít příslušná lékařská potvrzení a doporučení pro cesty požadovaná zejména dopravci; f) dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje; g) řídit se pokyny pro účastníky Zájezdu a pokyny delegáta, řidiče nebo jiné osoby pověřené Vega Tour; h) vzniklé závady bezodkladně oznámit příslušnému delegátovi, řidiči či jiné

osobě pověřené Vega Tour, nebo pokud nelze tímto způsobem, pak po ukončení Zájezdu písemně přímo Vega Tour; ch) dodržovat další povinnosti, stanovené příslušnými právními předpisy; i) předem informovat Vega Tour o tom, že Zákazník či některá ze spolucestujících osob je cizím státním příslušníkem; j) zajistit doprovod a dohled zletilé osoby a souhlas zákonných zástupců u osob mladších 15 let s doprovodem třetí osobou a stejně tak zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžadují; k) předložit souhlas zákonných zástupců v případě že Zákazník starší 15 let a mladší 18 let hodlá uzavřít Smlouvu o zájezdu nebo čerpat službu cestovního ruchu bez doprovodu a dohledu zákonného zástupce; l) dodržovat striktně nekuřácké prostředí po celou dobu přepravy v prostorách dopravního prostředku; m) dodržovat limity zavazadel, zajistit si jejich označení jmenovkou, nepřevážet jakékoliv měkké či tvrdé drogy či jiné omamné či psychotropní látky a plnit i další povinnosti, které jsou uvedeny v přepravních podmínkách příslušných dopravců a rovněž zveřejněny na <https://www.ckveगतour.cz>; n) během přepravy mít po celou dobu zapnutý bezpečnostní pás; o) během Zájezdu nerušit ostatní spolucestující nevhodným chováním a vyhnout se nadměrné konzumaci alkoholu; p) zdržet se jednání, kterým by mohlo dojít ke škodám na zdraví nebo majetku ostatních Zákazníků, dodavatelů služeb, třetím osobám či Vega Tour; r) uhradit škodu, kterou způsobil Vega Tour, dodavateli služeb, ostatním Zákazníkům či jiným třetím osobám z důvodů na jeho straně, např. v dopravním prostředku nebo ubytovacím či jiném zařízení, kde čerpal služby apod.; s) v případě, že Zákazník využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka Zájezdu dle odst. 1 písm. d) tohoto článku VOP, je povinen oznámení učinit písemně a doručit je Vega Tour a k oznámení přiložit podepsané prohlášení nového Zákazníka (postupníka), které obsahuje všechny jeho osobní údaje potřebné k uzavření smlouvy, že: – souhlasí s uzavřenou Smlouvou o zájezdu, – splňuje podmínky stanovené pro účast na Zájezdě, pokud jsou tyto podmínky definovány ve Smlouvě o zájezdu nebo v katalogu. Změna v osobě Zákazníka je vůči Vega Tour účinná, doručí-li mu původní Zákazník (postupitel) oznámení spolu s uvedeným prohlášením. Oznámení je včasné, je-li doručeno Vega Tour alespoň sedm dnů před zahájením Zájezdu. V případě změny v osobě Zákazníka dle tohoto ustanovení jsou postupitel i postupník zavázání společně a nerozdílně k zaplacení ceny Zájezdu a k úhradě nákladů, které Vega Tour v souvislosti se změnou Zákazníka vzniknou. t) Zákazník, který uzavřel Smlouvu o zájezdu ve prospěch třetích osob, je dále povinen seznámit osoby, v jejichž prospěch smlouvu uzavřel se všemi podmínkami smlouvy, s těmito VOP a dalšími informacemi, které obdržel, nebo na které je v těchto VOP odkazováno. Zákazník je dále povinen zabezpečit, aby osoby, v jejichž prospěch smlouvu uzavřel, plnili základní povinnosti Zákazníků, jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník.

## V. Cena

1. Zákazník je povinen uhradit cenu Zájezdu před jeho zahájením dle smluvně sjednaných podmínek v souladu s uzavřenou Smlouvou o zájezdu a v případě Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby cenu jednotlivé služby při uzavření smlouvy. 2. V případě, že dojde ke zvýšení ceny Zájezdu v důsledku zvýšení a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo b) plateb spojených s dopravou, jako jsou letištní, přístavní či jiné poplatky zahrnuté v ceně Zájezdu, nebo Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře VEGA TOUR s.r.o. c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny Zájezdu v průměru o více než 10%, má Vega Tour právo na jednostranné zvýšení ceny Zájezdu uvedené ve Smlouvě o zájezdu pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením Zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být Zákazníkovi doručeno nejpozději 21 dnů před zahájením Zájezdu. Zákazník je povinen navýšení ceny Zájezdu uhradit do 5 dnů od doručení oznámení o zvýšení ceny. Při porušení tohoto závazku má Vega Tour právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit. Všechny zveřejněné ceny jsou včetně DPH. 3. Výpočet zvýšení ceny Zájezdu zvýší-li se cena dopravy vč. cen pohonných

hmot u autokarových Zájezdů Ceny Zájezdů byly kalkulovány při ceně nafty 29,50,- Kč/litr (zdroj: [www.kurzy.cz](http://www.kurzy.cz)). Pokud dojde ke zvýšení ceny nafty nad 31,50,- Kč/litr, je Vega Tour oprávněna zvýšit cenu Zájezdu pro každou osobu (včetně dětí) o příplatek, jehož výše bude vypočtena tak, že za každou započatou 1,- Kč zvýšení ceny nafty nad úroveň 31,50,- Kč/litr bude klientovi vyúčtován příplatek ve výši 1,-Kč za každých započatých 100 km ujetých v průběhu Zájezdu. 4. Výpočet zvýšení ceny Zájezdu zvýší-li se platby spojených s dopravou Při zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně Zájezdu, je Vega Tour oprávněna jednostranně zvýšit cenu Zájezdu o částku odpovídající navýšení těchto plateb na osobu. 5. Výpočet zvýšení ceny Zájezdu při zvýšení směnného kursu Při zvýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny Zájezdu v průměru o více než 10 % je Vega Tour oprávněna jednostranně zvýšit cenu Zájezdu o částku odpovídající procentní výši změny kurzu služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v katalogu, ceníku nebo v jiné formě nabídky Zájezdů.

## VI. Platební podmínky

1. Cena dle Smlouvy o zájezdu musí být zaplacená před zahájením Zájezdu a před poskytnutím všech služeb sjednaných ve Smlouvě o zájezdu. Pokud není ve Smlouvě o zájezdu dohodnuto jinak, je Zákazník povinen zaplatit zálohu ve výši 50% ze sjednané ceny Zájezdu při uzavření Smlouvy o zájezdu a doplatek je Zákazník povinen uhradit nejpozději do 30 dní před zahájením Zájezdu. Při porušení tohoto závazku je Vega Tour oprávněna od smlouvy odstoupit. Pokud dojde k uzavření Smlouvy o zájezdu v době kratší než 30 dnů před zahájením Zájezdu, je cena dle příslušné Smlouvy o zájezdu splatná v okamžiku jejího uzavření. 2. U jednotlivých služeb je Zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny při uzavření smluvního vztahu. 3. Zákazník je povinen uhradit cenu Zájezdu, nebo jednotlivé služby, buď osobně v provozovně Vega Tour, nebo u autorizovaného prodejce (zprostředkovatele) Vega Tour a nebo bezhotovostním převodem na bankovní účet Vega Tour č. ú. 5200018259/5500, s uvedením variabilního symbolu, kterým je číslo smlouvy, nebo daňový doklad. 4. Cena je uhrazena podle formy zaplacení, dnem převzetí hotovosti nebo den platby platební kartou a v případě bezhotovostního převodu dnem jejího připsání na účet Vega Tour. V případě úhrady ceny nebo části ceny Zájezdu formou poukázky (poukazu) Vega Tour nebo jiné poukázky (poukazu) Vega Tour přijímané, Zákazník (poukazník) i Vega Tour (poukázaný) postupují v souladu s podmínkami pro jejich uplatnění a přijímání stanovenými poukazatelem (vydavatelem) takové poukázky (poukazu). 5. Voucher a příp. jiný doklad, který Zákazníka opravňuje k čerpání služeb sjednaných ve Smlouvě o zájezdu, obdrží Zákazník až po zaplacení celé částky Zájezdu nejpozději však 7 dní před zahájením Zájezdu a v případě jednotlivě zakoupené služby při jejím zaplacení. 6. Slevy se poskytují na základní ceny za Zájezd či jednotlivé služby. Uplatnění všech zveřejněných slev je nutné před uzavřením smluvního vztahu. Podmínky poskytování slev jsou uvedeny u jednotlivých Zájezdů a v nabídkách jednotlivých služeb.

## VII. Zrušení a změny dohodnutých služeb ze strany Vega Tour

1. Pokud nastanou okolnosti, které Vega Tour brání poskytnout sjednané služby podle Smlouvy o zájezdu, či Smlouvy o poskytnutí služby je Vega Tour oprávněna Zájezd či jednotlivou službu před zahájením jejich čerpání zrušit. 2. Jestliže nebude dosaženo minimálního počtu Zákazníků, jehož dosažením bylo podmíněno konání Zájezdu, což bylo uvedeno ve Smlouvě o zájezdu (v Potvrzení o zájezdu) nebo v katalogu, je Vega Tour oprávněna Zájezd zrušit a povinna oznámit Zákazníkovi zrušení Zájezdu písemně ve lhůtě uvedené ve Smlouvě

o zájezdu (v Potvrzení o zájezdu) nebo v katalogu. 3. Zruší-li Vega Tour Zájezd ve lhůtě kratší než 20 dní před jeho zahájením je povinna uhradit Zákazníkovi penále ve výši 10% z ceny Zájezdu. Právo Zákazníka na náhradu škody není tímto dotčeno. Této povinnosti se Vega Tour sprostí, jestliže byl Zájezd zrušen z důvodu, uvedeném v odst. 2 tohoto článku VOP nebo vzhledem vyšší moci. 4. Pokud nastanou okolnosti, které Vega Tour nutí změnit podmínky Zájezdu, je Vega Tour povinna navrhnout Zákazníkovi změnu Smlouvy o zájezdu, a to bez zbytečného odkladu. Zákazník má právo odstoupit od Smlouvy o zájezdu, v případě, že se změnou smlouvy nesouhlasí. Pokud nedojde k odstoupení od Smlouvy o zájezdu ve lhůtě určené Vega Tour, která nesmí být kratší než 5 dní a musí skončit před zahájením Zájezdu, má se za to, že Zákazník s touto změnou souhlasí. Jestliže změna Smlouvy o zájezdu vede ke zvýšení ceny Zájezdu, je Zákazník povinen uhradit rozdíl v ceně Zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na změnu smlouvy. Jestliže změna Smlouvy o zájezdu vede ke snížení ceny Zájezdu, je Vega Tour povinna buď snížit doplatek celkové ceny Zájezdu, pokud nebyl uhrazen, nebo vrátit rozdíl v ceně Zájezdu pokud Zákazník uhradil celkovou cenu Zájezdu. 5. Jestliže Vega Tour Zájezd zruší z jiného důvodu než pro porušení povinnosti Zákazníkem nebo jestliže Zákazník nesouhlasí se změnou Smlouvy o zájezdu a v určené lhůtě od smlouvy odstoupí, má Zákazník právo požadovat, aby mu Vega Tour na základě nové Smlouvy o zájezdu poskytla náhradní Zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, může-li Vega Tour takový Zájezd nabídnout. Jestliže dojde k uzavření nové Smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena náhradního Zájezdu nižší než již uskutečněné platby dle předchozí Smlouvy o zájezdu, je Vega Tour povinna takto vzniklý rozdíl Zákazníkovi vrátit. Dohodnou-li se Vega Tour a Zákazník na náhradním Zájezdu, nemá Vega Tour právo zvýšit cenu, i když je náhradní Zájezd vyšší jakosti. Nedojde-li k uzavření nové Smlouvy o zájezdu, je Vega Tour povinna bez zbytečného odkladu vrátit Zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny Zájezdu podle zrušené Smlouvy o zájezdu, aniž by byl Zákazník povinen platit Vega Tour odstupné.

## **VIII. Změny ve smlouvě ze strany Zákazníka**

1. Je-li to podle okolností možné, provádí Vega Tour některé změny smlouvy na přání Zákazníka. Veškeré žádosti o změny a příp. speciální požadavky musí být Vega Tour Zákazníkem doručeny ve stanovených lhůtách písemně, a to poštou, nebo mailem na adresu [ck@vegatour.cz](mailto:ck@vegatour.cz) nebo [info@ckvegatour.cz](mailto:info@ckvegatour.cz). 2. Změna termínu Zájezdu je možná nejpozději 30 dní před zahájením Zájezdu a v případě volných kapacit. Za změnu termínu Zájezdu se účtuje jednorázový poplatek 500 Kč nebo minimálně skutečné vzniklé náklady spojené se změnou Smlouvy o zájezdu. 3. Změna v osobě účastníka/ů Zájezdu je možná za podmínek uvedených v článku IV. odst. 2, písm. s) těchto VOP. Za změnu účastníka Zájezdu si Vega Tour účtuje poplatek 200 Kč za každou osobu, u které k této změně dojde nebo minimálně skutečné vzniklé náklady spojené se změnou Smlouvy o zájezdu. 4. Jakékoliv další změny ve smlouvě (způsob dopravy, typ ubytování, změna jména apod.), které bude Zákazník po Vega Tour požadovat, musí být Vega Tour oznámeny nejpozději 30 dnů před konáním Zájezdu. Za každou takovou jednotlivou změnu ve Smlouvě o zájezdu je účtován jednorázový poplatek 200 Kč nebo minimálně skutečné vzniklé náklady spojené se změnou Smlouvy o zájezdu. 5. Při provedení změn jsou vždy účtovány základní (plné) ceny Zájezdů, bez možnosti uplatnění slev last minute nebo jiných slev, pokud není dohodnuto jinak. Veškeré požadované změny jsou platné až po potvrzení ze strany Vega Tour, resp. uzavřením dodatku ke Smlouvě o zájezdu.

## IX. Odstoupení od smlouvy a odstupné

1. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy kdykoliv před zahájením Zájezdu nebo čerpání jednotlivé služby a) bez udání důvodu, b) jestliže nedojde k uzavření nové Smlouvy o zájezdu (náhradního Zájezdu) dle čl. VII. odst. 5 těchto VOP, c) z důvodů porušení povinnosti Vega Tour, vyplývajících ze smlouvy. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy Zákazník doručí Vega Tour, popřípadě prodejci, kde Zájezd zakoupil. V oznámení Zákazník uvede jméno, příjmení, adresu a číslo Zájezdu. Účinky odstoupení nastávají dnem doručení písemného oznámení. 2. Vega Tour je oprávněna před zahájením Zájezdu nebo čerpáním jednotlivé služby od smlouvy odstoupit a) z důvodu zrušení Zájezdu či z důvodu zrušení jednotlivé služby, nebo b) z důvodu porušení povinností Zákazníkem, vyplývajících ze smlouvy. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy doručí Vega Tour Zákazníkovi na adresu uvedenou ve smlouvě. Účinky odstoupení nastávají dnem doručení. 3. Není-li důvodem odstoupení Zákazníka od smlouvy porušení povinností Vega Tour, nebo odstoupí-li od smlouvy Vega Tour z důvodu porušení povinností Zákazníkem, je Zákazník povinen uhradit odstupné ve výši uvedené v odst., 4 tohoto článku VOP a Vega Tour vrátit Zákazníkovi vše co od něj na úhradu Zájezdu obdržela. 4. Výše odstupného při odstoupení od smlouvy, není-li ve smlouvě sjednáno jinak, je stanovena na osobu následovně. 4. Zájezdy a doprava: V případě, že Zákazník odstoupí od smlouvy a) 50 a více dní před zahájením Zájezdu výše odstupného činí u Zájezdů 1.000,- Kč na osobu nebo minimálně vzniklé náklady b) 49-30 dní před zahájením Zájezdu výše odstupného činí 30% sjednané ceny na osobu nebo minimálně vzniklé náklady c) 29-10 dní před zahájením Zájezdu činí odstupné 70% sjednané ceny na osobu nebo minimálně vzniklé náklady d) 9-0 dní před zahájením Zájezdu činí odstupné 100% sjednané ceny na osobu. 5. Odstupné je splatné ihned. Vega Tour má právo započítat odstupné proti již zaplacené ceně dle smlouvy ze strany Zákazníka a povinnost vrátit Zákazníkovi zbytek peněz do 14 dnů od doručení odstoupení Vega Tour. V případě, že odstupné je vyšší než zaplacená záloha, je Zákazník povinen uhradit rozdíl do 10 dnů od vyúčtování. 6. V případě, že dojde k odstoupení od smlouvy pouze pro určitý počet osob, je nutné doplatit částky za neobsazená lůžka, a to podle ceníku. 7. Nenastoupí-li Zákazník na Zájezd či nevyčerpá-li jednotlivě zakoupenou službu bez předchozího odstoupení, nebo nesplní-li Zákazník své povinnosti stanovené v článku IV odst. 2, písm. d) a e), hradí 100% sjednané ceny na osobu. 8. Sjednanou cenou se rozumí konečná prodejní cena vč. všech fakultativních služeb. 9. V případech, kdy cenu, příp. část ceny Zájezdu nebo jednotlivé služby Zákazník uhradil formou poukázky (poukazu) Zákazník i Vega Tour ve věci úhrady odstupného postupují v souladu se stanovenými podmínkami pro jejich uplatnění a přijímání. Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře VEGA TOUR s.r.o.

## X. Reklamac

1. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve Smlouvě o zájezdu, vzniká Zákazníkovi právo na reklamaci. Reklamaci má právo Zákazník uplatnit ve všech provozovnách cestovní kanceláře Vega Tour nebo u třetí osoby, která uzavření Smlouvy o zájezdu zprostředkovala. 2. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu poté, co se o výskytu takové vady dozví, nejlépe již u delegáta Vega Tour nebo jiného pověřeného zástupce Vega Tour, přímo v místě poskytovaných služeb tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno během průběhu Zájezdu. Nevytkne-li Zákazník vadu Zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, soud mu právo na slevu nepřizná, jestliže Vega Tou namítne, že zákazník neuplatnil své právo ani do jednoho měsíce od skončení Zájezdu. 3. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost při řešení reklamac. 4. Uplatnit reklamaci může Zákazník v jakékoliv formě s uvedením data, obsahu reklamac a požadovaného způsobu vyřízení reklamac. O přijetí reklamac vydá Vega Tou písemné potvrzení o přijetí reklamac. 5. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a případně následek není

závislý na vůli, činnosti a postupu Vega Tour (vyšší moc), nebo okolnosti, které jsou na straně Zákazníka, kvůli kterým Zákazník zcela nebo z části nevyužije sjednaných a zaplacených služeb, Zákazníkovi nevzniká nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny. 6. Veškeré podmínky při uplatňování reklamace, způsob uplatnění, postup při vyřízení, apod., obsahuje „Reklamační řád Vega Tour“, který je k dispozici na webových stránkách Vega Tour ([www.vegatour.com](http://www.vegatour.com)), v provozovnách Vega Tour či u třetí osoby, která uzavření Smlouvy o zájezdu zprostředkovala. 7. Zákazník může podat České obchodní inspekci návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz).

## **XI. Pojištění**

Vega Tour doporučuje uzavřít individuální pojištění pro cesty a pobyt vč. pojištění pro případ, že Zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od Smlouvy o zájezdu. Pojištění lze sjednat i při uzavírání smlouvy prostřednictvím Vega Tour. Podrobné informace a ustanovení o podmínkách a rozsahu pojištění jsou obsaženy v dokumentu, který Zákazník obdrží při uzavření pojistky a jsou rovněž i zveřejněny na <https://www.ckvegatour.cz>. Pokud je ve smlouvě sjednaná autokarová doprava zajišťovaná dopravními prostředky Vega Tour je v ceně přepravy zahrnuto i pojištění cestujících během přepravy v dopravním prostředku, léčebných výloh v souvislosti s přepravou osob a zavazadel v zavazadlovém prostoru dopravního prostředku, a to na částku 100 mil. Kč.

## **XII. Zpracovávání a ochrana osobních údajů**

1. Vega Tour zpracovává osobní údaje coby Správce za účelem zajištění smluvního vztahu a rezervace služeb (tzv. předběžná rezervace), za účelem zajištění služeb cestovního ruchu a dopravy na základě potvrzení předběžné rezervace a uzavření smluvního vztahu (Smlouva o zájezdu / Smlouva o přepravě aj.) a plnění všech našich zákonných povinností. 2. Za účelem dle bodu 1. je Vega Tour oprávněna zpracovávat jméno, příjmení, kontaktní údaje jako email a telefonní číslo a adresu Zákazníka. Osobní údaje Zákazníka k tomuto účelu mohou být zpřístupněny pouze oprávněným zaměstnancům Vega Tour popřípadě Správcem pověřenému zpracovateli či poskytovatelem služeb, které jsou nedílnou součástí objednávky, tj. pojišťovna, letecká společnost aj. Je-li mezi poskytnutými údaji elektronický kontakt na Zákazníka, Zákazník bere na vědomí, že mu v případě realizované smlouvy mohou být zaslána obchodní sdělení ze strany společnosti Vega Tour, a to z důvodu oprávněného zájmu Vega Tour, a to bez udání souhlasu ze strany Zákazníka. Zákazník může toto odmítnout předem uvedením jednoduché poznámky „Nezasílat obchodní sdělení“ do části „Poznámka“ uvedené ve Smlouvě nebo rezervačním formuláři online. Popřípadě se Zákazník může jednoduše odhlásit z odběru newsletter formou odkazu v patičce tohoto sdělení. 4. Uzavřením smlouvy ve prospěch třetích osob Zákazník potvrzuje, že je oprávněn k poskytnutí osobních údajů těchto osob a k poskytnutí souhlasu se zpracováním jejich osobních údajů, zpřístupněním a předáváním za účelem uzavření Smlouvy o zájezdu a v rozsahu dle odst. 1 tohoto článku VOP a příp. i k vyjádření souhlasu či nesouhlasu se zpracováním a zpřístupněním jejich osobních údajů v rozsahu a za účelem dle odst. 2 tohoto článku VOP. 6. Osobní údaje poskytnuté v rozsahu a k účelu podle odst. 1 tohoto článku VOP je oprávněn zpracovávat a shromažďovat Vega Tour nebo jí pověřený zpracovatel po dobu 5 let od uzavření smlouvy. 7. Osobní údaje Zákazníka zpracovávají v rozsahu a k účelu podle odst. 1 tohoto článku VOP Vega Tour nebo jí pověřený zpracovatel nesmí dále zpracovávat, pokud s tím Zákazník vyslovil nesouhlas. V případě neposkytnutí osobních údajů bere Zákazník na vědomí, že nelze poskytnout jím požadované služby, které pro uzavření smlouvy o zájezdu vyžadují konkrétní a specifikovaná data. V případě

nesouhlasu s poskytnutím osobních údajů nemůže dojít k uzavření smlouvy ani zajištění odpovídajících služeb.

8. Osobní údaje zpracováváme buď přímo my coby Správce nebo naši zplnomocnění obchodní zástupci (cestovní agentury). Vždy tak činíme v souladu s platnými právními předpisy a přístup k nim mají pouze k tomu určené a oprávněné osoby. Veškeré osobní údaje Osobní údaje zákazníků zpracováváme zcela dle obecně platných předpisů, nařízení a platných zákonů, a to manuálně i elektronicky, popřípadě přímým vkládáním do systému k tomu určeného (rezervace online na webu CK) 9. Při zpracování osobních údajů Zákazníka je Vega Tour povinna dbát, aby Zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života. 10. Zákazník má právo dle platných nařízení a předpisů: a) právo na informace o zpracování osobních údajů (OÚ) b) právo na přístup subjektu k OÚ (právo získat od správce OÚ potvrzení o zpracování OÚ, právo získat kopii zpracovávaných OÚ) c) právo na opravu d) právo na výmaz („právo být zapomenut“) e) právo na omezení zpracování f) právo na přenositelnost údajů g) právo vznést námitku h) právo nebýt předmětem automatizovaného rozhodnutí. 11. V případě dotazů ohledně zpracování osobních údajů a nebo žádosti o využití Vašich práv nás kontaktujte přímo telefonicky na čísle 242 447 242 nebo emailem na [info@ckveगतour.cz](mailto:info@ckveगतour.cz) 12. Osobní údaje jsou zpracovávány dle aktuálně platných právních norem a nařízení, dle Nařízení (EU) 2016/679 (GDPR) a násled. zák. 13. Informace o soukromí a osobních údajích jsou volně přístupné na webových stránkách v sekci Důležité odkazy.

### **XIII. Závěrečná ustanovení**

1. Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze Smlouvy o zájezdu podle článku II odst. 1 nebo Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby podle článku II odst. 2 těchto VSP nebo v souvislosti s takovou smlouvou, je právo ČR, kterým se řídí i tato smlouva. 2. Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 01.06.2024.