

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře VISITSPA a.s.

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře VISITSPA a.s. jsou platné pro všechny zájezdy, jejichž pořadatelem je cestovní kancelář VISITSPA a dále pro jednotlivé služby cestovního ruchu prodávané jménem a na účet cestovní kanceláře VISITSPA a.s., nestanoví-li Zvláštní/Speciální smluvní podmínky jinak.

2. Cestovní kancelář VISITSPA a.s. jako pořadatel (§ 2523 zákona Č. 89/2012 Sb., občanský zákoník – dále jen OZ) prodává zájezdy (§ 2522 OZ) na základě Smlouvy o zájezdu vyhotovené v písemné formě, která obsahuje všechny zákonem stanovené náležitosti pro písemné Potvrzení o zájezdu (§ 2525 OZ). Obdobné prodává svým jménem a na svůj účet i jednotlivé služby cestovního ruchu na základě Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby. Není-li Smlouva o zájezdu vyhotovena v písemné formě (zejm. internetový prodej), cestovní kancelář VISITSPA a.s. vydá zákazníkovi písemné Potvrzení o zájezdu, jehož převzetí zákazník potvrdí. Obdobné není-li Smlouva o poskytnutí jednotlivé služby vyhotovena v písemné formě, cestovní kancelář VISITSPA a.s. vydá zákazníkovi příslušný písemný doklad o zakoupení služby (voucher/poukaz, letenku apod.), jehož převzetí zákazník potvrdí.

3. Tyto Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře VISITSPA a.s. (dále jen VSP) jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) nebo Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby cestovního ruchu uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kancelář VISITSPA a.s.

Článek I - ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

Účastníky smluvního vztahu jsou:

a) pořadatel VISITSPA a. s., se sídlem Bezejmenná 719/13, 353 01 Mariánské Lázně IČO: 28138341 zapsaná B 1937 vedená u Krajského soudu v Plzni (dále jen „VISITSPA“) a

b) „zákazník“, kterým může být jak fyzická, tak právnická osoba (dále jen „zákazník“).

Článek II - PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

Tyto VSP upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

a) zájezdu (§ 2522 OZ), jejichž pořadatelem je VISITSPA, nebo

b) ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu dle individuálního požadavku zákazníka, prodávaných jménem a na účet VISITSPA (dále jen jednotlivé služby).

Článek III - VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU A OBSAH SMLOUVY

1. V případě zájezdu vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a VISITSPA uzavřením Smlouvy o zájezdu. Obsah této smlouvy je dále určen též tímto VSP, které jsou součástí katalogu a jsou zveřejněny též na www.visitspa.com, katalogem, jehož nedílnou součástí je i ceník, případně jinou nabídkou, která byla zákazníkovi předána, odkazem na číslo nebo jiné označení zájezdu uvedené ve Smlouvě o zájezdu (v Potvrzení o zájezdu), dále i podmínkami poskytování služeb, které vysvětlují a doplňují některé údaje uvedenými v katalogu (Informace - obsah, rozsah a další podmínky poskytování služeb), a na www.visitspa.com (Důležité informace a podmínky pro účast na zájezdu/pobytu), přepravními podmínkami příslušných dopravců zveřejněnými na www.visitspa.com, i Zvláštními podmínkami přiloženými ke Smlouvě o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) jako nedílná součást.

2. V případě jednotlivých služeb cestovního ruchu vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a VISITSPA uzavřením Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby. Obsah této smlouvy je dále určen též tímto VSP, které jsou zveřejněny též na www.visitspa.com přepravními podmínkami příslušných dopravců zveřejněnými na www.visitspa.com příp. i Zvláštními podmínkami přiloženými ke smlouvě jako její nedílná součást.

3. Ubytování, které je obsahem Smlouvy o zájezdu pořádaném VISITSPA, je vždy v souladu s právními předpisy státu, ve kterém je poskytováno.

4. Jsou-li ve Smlouvě o zájezdu nebo ve Smlouvě o poskytnutí jednotlivé služby sjednány podmínky odlišné od ustanovení VSP nebo jiných podmínek uvedených v odst. 1 a 2, mají odchýlná ujednání v takové smlouvě přednost před zněním VSP nebo jiných podmínek uvedených v odst. 1 a 2.

5. 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 VISITSPA poskytl první službu (např. odjezd na letiště, nástup do autobusu při transferu na letiště, nástup do autobusu při autobusové dopravě, ubytování v případě zájezdu bez dopravy, atd.). Do celkového počtu dní trvání zájezdu jsou tedy zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případech, kdy je zahájení zájezdu a ukončení zájezdu organizováno v pozdních nočních hodinách, příp. časových ranních hodinách.

Článek IV - CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a ceny jednotlivých služeb před jejich poskytnutím. Po odeslání objednávky má Plátc možnost využít službu ePlatba, která ho přesměruje na internetové bankovníci jeho banky. Plátc prostřednictvím internet bankingu odešle Platbu. Prodávající expeduje zboží ihned po přijetí potvrzení o úhradě. Převody peněz jsou uskutečňovány prostřednictvím účtu společnosti ComGate Payments a.s. Cítilvé vstupní údaje, které zadáváte do systému internetového bankovníci, jsou chráněny platebními branami bank a nedostávají se do prostředí třetích stran. Zpracovatelé plateb vidí pouze informace o transakci, které jim banka s odeslanou transakcí sdílí.

Uzavřením kupní smlouvy dává kupující prodávajícímu souhlas se zpracováním svých kontaktních údajů a to až do doby jeho písemného vyjádření nesouhlasu s tímto zpracováním. Kontaktní údaje, které kupující uvede při objednání, slouží výhradně pro naši potřebu a nebudou poskytnuty jiným subjektům s výjimkou zpracovatelé plateb. Za zaplacení ceny se považuje, podle formy úhrady, den převzetí hotovosti, den platby platební kartou anebo den připsání platby na účet VISITSPA.

Výše záloh a časový rozvrh plateb je stanoven, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, takto:

a) u zájezdu je zákazník povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši 50 % sjednané ceny, doplatek je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu*, při porušení tohoto závazku má VISITSPA právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit (§ 2533 OZ).

V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% sjednané ceny již při vzniku smluvního vztahu,

b) u jednotlivých služeb je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny při vzniku smluvního vztahu.

V případě úhrady ceny nebo části ceny zájezdu či jednotlivých služeb formou poukázky (poukazu) VISITSPA nebo jiné poukázky (poukazu) VISITSPA přijímané zákazník (poukazník) i VISITSPA (poukazzaný) postupují v souladu s podmínkami pro jejich uplatnění a přijímání stanovenými poukazatelem (vydavatelem) takové poukázky (poukazu).

2. VISITSPA má právo jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení

a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo

b) plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo

c) směrňného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu.

Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu, a pokud není uvedena, doporučeným dopisem zasláným na adresu bydliště uvedeného ve Smlouvě o zájezdu. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit navýšení ceny zájezdu. Při porušení tohoto závazku má VISITSPA právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit (§ 2533 OZ).

Způsob výpočtu zvýšení ceny zájezdu:

Ad a) VISITSPA je oprávněn při splnění podmínek dle § 2530 OZ zvýšit cenu zájezdu, zvýší-li se cena dopravy včetně ceny pohonných hmot, takto:

1. letecké nebo lodní zájezdy

Ceny zájezdu byly kalkulovány při ceně pohonných hmot - ropy typu Brent 41,96 USD/barel (zdroj: <http://www.kurzy.cz>).

Pokud dojde ke zvýšení ceny PH - ropy nad 50 USD /brent je VISITSPA oprávněn zvýšit cenu zájezdu pro každou osobu (včetně dětí) o příplatek, jehož výše bude vypočtena tak, že každé započaté procento nárůstu ceny nad úroveň 50 USD/barel bude vynásobeno

1 a) částkou 40,- Kč u leteckých zájezdů, kde doba letu v jednom směru nepřesáhne 5 hodin (počítá se přímý let z místa odletu do místa/oblasti realizace zájezdu)

1 b) částkou 100,- Kč u leteckých zájezdů, kde doba letu v jednom směru přesáhne 5 hodin (počítá se přímý let z místa odletu do místa/oblasti realizace zájezdu)

Informace o délce letů do jednotlivých destinací je možné získat na pobočkách CK.

autokarové zájezdy

Ceny zájezdu byly kalkulovány PH ceně nafty 28,- Kč/litr (zdroj: www.kurzy.cz).

Pokud dojde ke zvýšení ceny nafty nad 30,- Kč/litr, je VISITSPA oprávněn 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 30,- Kč/litr, bude klientovi vyúčtován příplatek ve výši 1,- Kč za každých započatých 100 km ujetých v průběhu zájezdu.

Ad b) Při zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, je VISITSPA oprávněn jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající navýšení těchto plateb na osobu.

Ad c) Při zvýšení směrňného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 % je VISITSPA oprávněn jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající procentní výši změny kursu služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v katalogu, ceníku nebo v jiné formě nabídky zájezdu.

Článek V - PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. K základním právům zákazníka patří zejména:

a) právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb,

b) právo vyžadovat od VISITSPA informace o všech skutečnostech, které jsou mu známy a které se týkají sjednaných a zaplacených služeb,

c) právo být seznámen s případnými změnami sjednaných služeb,

d) právo na ochranu osobních data informací o cilech cest, které jsou obsahem smlouvy, příp. dalších dokumentů před nepovoláními osobami,

e) právo na doručení dalších podrobných a pro zákazníka důležitých údajů o všech skutečnostech, které jsou VISITSPA 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/vouchery k ubytování nebo stravování, dokladu nutného pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu dle Smlouvy o zájezdu třeba,

zpravidla na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu, a pokud není uvedena, doporučeným dopisem zasláným na adresu bydliště uvedeného ve Smlouvě o zájezdu, a to ve stejné lhůtě.

1) právo postupit Smlouvu o zájezdu, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, a písemné VISITSPA oznámí, 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. j) tohoto článku.

2. K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

a) poskytnout VISITSPA součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět VISITSPA požadované údaje ve smlouvě vě, jakýchkoliv změn takových údajů a předložit další doklady k žádosti o udělení víz,

b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilé osoby a souhlas zákonných zástupců u osob mladších 15 let s doprovodem třetí osobou, obdobně zajistit doprovod a dohled osoby, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,

c) předložit souhlas zákonných zástupců v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let hodlá uzavřít smlouvu na služby čerpané v zahraničí,

d) převzít od VISITSPA doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (sraz, odjezd apod.) se všemi požadovanými dokumenty,

e) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad vydaný státem, jehož uvedl, čaje občnem, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je vyžadováno),

f) 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 leteckými dopravci,

g) řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné VISITSPA určené osoby a dodržovat stanovený

program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravců a ubytovatelů,

h) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelé služeb nebo VISITSPA a uhradit případnou škodu, kterou způsobí,

i) zdržet se jednání, která by omezovala práva ostatních zákazníků,

j) v případě, že zákazník využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle odst. 1 písm. f) tohoto článku, je povinen oznámení učinit písemně a doručit je VISITSPA, případně prodávci, u kterého uzavřel Smlouvu o zájezdu, a k oznámení přiložit podepsané prohlášení nového zákazníka (postupníka), které obsahuje všechny jeho osobní údaje potřebné k uzavření smlouvy, že:

- souhlasí s uzavřením Smlouvou o zájezdu, a zda souhlasí a nesouhlasí se zpracováváním svých osobních údajů dle článku XI a

- splňuje podmínky stanovené pro účast na zájezdu, pokud jsou tyto podmínky definovány ve Smlouvě o zájezdu nebo v katalogu.

Změna v osobě zákazníka je vůči VISITSPA účinná, doručí mu postupitel (původní zákazník) oznámení spolu s uvedeným prohlášením. Oznámení je včasné, je-li VISITSPA doručeno alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu.

Jsou-li však důvody pro určení podmínek, které musí účastník zájezdu splňovat, jsou tyto podmínky uvedeny ve Smlouvě o zájezdu vč. lhůty, ve které může zákazník oznámit, že se zájezdu místo něho Zúčastní jiná osoba. Změna v osobě zákazníka je v těchto případech vůči VISITSPA účinná, doručí-li mu postupitel výše uvedené oznámení a prohlášení ve stanovené lhůtě.

V případě změny v osobě účastníka zájezdu dle tohoto ustanovení jsou postupitel a postupník zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu a k úhradě nákladů, které VISITSPA u soustloží se změnou zákazníka vzniknou.

3. K povinnostem zákazníků, kteří uzavřeli smlouvu ve prospěch třetích osob (§ 1767 OZ) dále patří:

a) seznámit osoby, v jejichž prospěch smlouvu s VISITSPA uzavřeli, s tímto VSP, jakož i s dalšími informacemi, které od VISITSPA obdržel nebo na které je odkazováno v těchto VSP, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb,

b) v případech, kdy předmětem smluvního vztahu je zájezd, seznámit všechny účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny, který obdržel dle článku VI odst. 4,

c) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník.

Článek VI - POVINNOSTI A PRÁVA VISITSPA

1. K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku V se vztahují odpovídající povinnosti a práva VISITSPA.

2. VISITSPA je povinen pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou VISITSPA známy.

3. Náhradu škody vzniklou z porušení závazku VISITSPA se smlouvy není VISITSPA povinna nahradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána.

a) 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.

b) V autobusové dopravě se odpovědnost řídí Nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie Č. 181/2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě a o změně nařízení (ES) Č. 2006/2004 ze dne 16. 2. 2011.

c) V železniční přepravě se odpovědnost řídí Úmluvou o mezinárodní železniční přepravě (COTIF) ze dne 9. 5. 1980 ve znění Vlninského protokolu ze dne 3. 6. 1999 a Dohodou mezi Evropskou unií a Mezinárodní organizací pro mezinárodní železniční přepravu (OTIF) o přistoupení EU k uvedené Úmlouvě uzavřené v Bernu ve Švýcarsku dne 23. 6. 2011, která vstoupila v platnost 1. 7. 2011.

4. VISITSPA má sjednané pojištění záruky pro případ úpadku dle zákona Č. 159/1999 Sb. v platném znění, na základě, kterého vzniká zákazníkovi, s nímž VISITSPA uzavřel Smlouvu o zájezdu, právo na plnění v případě pojistné události. VISITSPA je povinen předat zákazníkům se Smlouvou o zájezdu nebo Potvrzením o zájezdu doklad pojišťovny, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné

události.

Článek VII - ZRUŠENÍ A ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB

1. Zrušení dohodnutých služeb

a) VISITSPA je oprávněn zrušit zájezd a jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání.

b) Jestliže nedošlo dosažení minimálního počtu zákazníků, jehož dosažením bylo podmíněno konání zájezdu, což bylo uvedeno v Potvrzení o zájezdu, ve Smlouvě o zájezdu nebo v katalogu, je VISITSPA oprávněn zájezd zrušit, VISITSPA je povinen oznámit zákazníkovi zrušení zájezdu písemně ve lhůtě uvedených v Potvrzení o zájezdu, ve Smlouvě o zájezdu nebo v katalogu.

c) Jestliže VISITSPA zájezd nebo jednotlivé služby zruší z jiného důvodu než pro porušení povinností zákazníkem, má zákazník právo požadovat, aby mu VISITSPA na základě nové smlouvy poskytl jiný zájezd nebo jednotlivé služby celkové odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, může-li VISITSPA takový zájezd či jednotlivé služby nabídnout. Nedojde-li k takovému případě k uzavření nové smlouvy, je VISITSPA povinen bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny zájezdu nebo jednotlivých služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit VISITSPA odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nebo jednotlivých služeb nižší než již uskutečněné platby, je VISITSPA povinen takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.

d) Zruší-li VISITSPA zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před jeho zahájením, je povinen uhradit zákazníkovi penále ve výši 10% z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno. VISITSPA se může zprostit odpovědnosti za škodu nebo povinnosti zaplatit penále jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu uvedeného pod písm. b) tohoto odstavce nebo zvláště z důvodu vyšší moci.

2. Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu a čerpání služeb

a) Nutí-li vnější okolnosti VISITSPA před zahájením zájezdu změnit podmínky Smlouvy o zájezdu, navrhne zákazníkovi změnu Smlouvy o zájezdu. Pokud změna Smlouvy o zájezdu vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li VISITSPA změnu Smlouvy o zájezdu, má zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou Smlouvy o zájezdu souhlasit nebo zda od Smlouvy o zájezdu odstoupí.

b) Pokud zákazník ve lhůtě určené VISITSPA, která nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu, od této smlouvy neodstoupí, platí, že si její změnou souhlasí (§ 2531 odst. 2 OZ). Jestliže změna Smlouvy o zájezdu vede

ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen uhradit VISITSPA rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na změnu této smlouvy. Při porušení tohoto závazku má VISITSPA právo od smlouvy odstoupit (§ 2533 OZ). Jestliže změna Smlouvy o zájezdu vede ke snížení ceny zájezdu, je VISITSPA povinen buď snížit doplatek celkové ceny zájezdu, pokud nebyl zákazníkem dosud uhrazen, nebo vrátit rozdíly ceně zájezdu v případě, že zákazník již uhradil celkovou cenu zájezdu.

c) Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou Smlouvy o zájezdu a ve lhůtě určené v návrhu na její změnu od Smlouvy o zájezdu odstoupí, má právo požadovat, aby mu VISITSPA na základě nové smlouvy poskytl náhradní zájezd celkové odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, může-li VISITSPA 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 zájezdu nižší než již uskutečněné platby dle předchozí Smlouvy o zájezdu, je VISITSPA povinen takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Nedojde-li k uzavření nové Smlouvy o zájezdu, je VISITSPA povinen bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny zájezdu podle zrušené Smlouvy o zájezdu, aniž by byl zákazník povinen platit VISITSPA odstupné.

d) Je-li VISITSPA nucen z objektivních důvodů před zahájením čerpání jednotlivých služeb změnit podmínky Smlouvy o poskytnutí jednotlivých služeb, dle (ustanovení písm. a) odst. 2 tohoto článku obdobně.

3. Změny smluvních podmínek ze strany zákazníka VISITSPA na přání zákazníka, je-li to podle okolností možné, provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Provedení takových změn podléhá zaplacení poplatku ve výši a za podmínek níže uvedených. Poplatky se účtují vždy za každou osobu včetně dětí.

- a) Změna jména a jiných osobních údajů vč. adresy zákazníka před zahájením zájezdu nebo čerpání jednotlivých služeb 100,- Kč.
- b) Změna místa odjezdu v tuzemsku před zahájením zájezdu do zahraničí i tzv. svazy autokarem 100,- Kč.
- c) Zkrácení doby pobytu v rámci stanoveného termínu a místa pobytu před zahájením zájezdu nebo čerpání jednotlivých služeb 200,- Kč.

Článek VIII.- Odstoupení OD SMLOUVY A Odstupné

1. VISITSPA je oprávněn před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb od smlouvy odstoupit z důvodu zrušení zájezdu či z důvodu zrušení jednotlivých služeb nebo porušení zákazník svou povinností vyplývajících ze smlouvy. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy doručí VISITSPA zákazníkovi. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.
2. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb a) bez uvedení důvodu, b) jestliže nedojde k uzavření nové smlouvy dle ustanovení článku VII odst. 2, c) z důvodu porušení povinností VISITSPA vyplývajících ze smlouvy.

Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník doručí VISITSPA, popřípadě prodejci, u kterého zájezd nebo jednotlivé služby zakoupil. V oznámení zákazník musí uvést jméno, příjmení, adresu, číslo zájezdu / rezervace. Odstoupení od smlouvy může zákazník rovněž sepsat v prodejním místě, kde zájezd nebo jednotlivé služby zakoupil. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

3. Nemá-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností VISITSPA stanovené smlouvou nebo odstoupení VISITSPA od smlouvy z důvodu porušení povinností zákazníkem stanovené smlouvou a VSP, je zákazník povinen zaplatit VISITSPA odstupné ve výši stanovené v odstavci 4 a VISITSPA je povinen vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy.

4. Výše odstupného je stanovena při odstoupení od smlouvy před nástupem na zájezd či zahájením čerpání služeb na osobu.

V případě, že zákazník odstoupí od smlouvy

a) **nejpozději 46. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb**, činí odstupné 2 000,- Kč za osobu u leteckého zájezdu v Evropě a Středomoří, 1 500,- Kč za osobu u ostatních zájezdů a jednotlivých služeb v Evropě a Středomoří,

b) **45. až 29. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb**, činí odstupné 30% sjednané ceny,

c) **28. až 15. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb**, činí odstupné 50% sjednané ceny,

d) **14. až 7. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb**, činí odstupné 70 % sjednané ceny,

e) **6. až 4. den před zahájením zájezdu či čerpání služeb**, činí odstupné 80% sjednané ceny,

f) **3 a méně dní před zahájením zájezdu či čerpání služeb**, činí odstupné 100 % sjednané ceny.

5. Do Středomoří se pro účel odstoupení od smlouvy zahrnují země: Maroko, Alžírsko, Tunisko, Libye, Egypt, Kyp, Turecko, Sýrie, Libanon, Izrael a Jordánsko. Do Evropy se pro účel odstoupení od smlouvy zahrnuje i Island, Madeira, Azorské a Kanárské ostrovy a Rusko.

6. Nenastoupí-li zákazník na zájezd či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo nemůže-li pokračovat v zájezdu, či čerpání jednotlivých služeb cestovního ruchu z důvodu, že nesplnil některou z povinností dle S. V odst. 2 písm. e) a f), hradí 100% sjednané ceny.

7. Sjednanou cenou se rozumí konečná prodejní cena včetně všech zákazníkem zakoupených fakultativních služeb.

8. VISITSPA má právo započíst na úhradu odstupného uhrazené zálohy nebo zaplacenou cenu. V případě, že odstupné je vyšší než zaplacená záloha, je zákazník povinen rozdíl uhradit nejpozději do 10 dnů od vyúčtování.

9. V případě odstoupení platí pro výpočet odstupného den, kdy nastaly účinky odstoupení.

10. V případech, kdy cenu, příp. část ceny zájezdu nebo jednotlivých služeb zákazník uhradil formou poukázky (poukazu) VISITSPA nebo jiné poukázky (poukazu) VISITSPA přijímané, zákazník VISITSPA ve věd úhrady odstupného postupuje souladu se stanovenými podmínkami pro jejich uplatnění a přijetí.

Článek IX - REKLAMACE

1. V případě vadné poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve smlouvě s VISITSPA, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Způsob uplatnění reklamace, postup vyřizování reklamace, jakož i rozhodnutí o reklamaci blyže upravuje

2. Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných VISITSPA (reklamace) musí být učiněno vážně, určitě a srozumitelně.

3. Práva z odpovědnosti za vady služeb, jež byly sjednány ve smlouvě, (reklamaci) má zákazník právo uplatnit v kterémkoliv provozovně nebo v sídle VISITSPA, a, bylo-li uzavření této smlouvy zprostředkováno třetí osobou, také u této třetí osoby. Prodávající vydá písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

4. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu poté, co se o výskytu takové vady dozví, nejpozději přímo v místě poskytování služby u průvodce VISITSPA nebo jiného VISITSPA pověřeného zástupce, aby mohla být zjednána náprava. Uplatnění reklamace může zákazník provést v jakémkoliv formě s uvedením data, předmětu reklamace a požadovaného způsobu vyřízení reklamace. Průvodce zájezdu nebo jiný VISITSPA pověřený zástupce je povinen sepsat se zákazníkem reklamční protokol, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamace. VISITSPA upozorňuje, že dle § 2540 OZ nevylučuje-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže VISITSPA namítne, že zákazník neuplatnil své právo ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu.

5. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce VISITSPA či jiného VISITSPA pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát let i včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavateli / poskytovateli služeb v tuzemsku či v zahraničí.

6. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu VISITSPA (vyšší moc) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a VISITSPA zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny ani na slevu z ceny.

Článek X - POJIŠTĚNÍ

1. Součástí zájezdu a služeb cestovního ruchu VISITSPA není pojištění zákazníka pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy.

2. Zákazník má možnost uzavřít pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy, prostřednictvím VISITSPA. VISITSPA na vyžádání zákazníka takovéto pojištění při uzavírání smlouvy zprostředkuje.

Článek XI - ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ

1. VISITSPA zpracovává osobní údaje svých zákazníků s jejich souhlasem:

- a) za účelem uzavření Smlouvy o zájezdu podle článku III odst. 1 nebo Smlouvy o poskytnutí jednotlivých služeb podle článku III odst. 2 (dále jen „smlouvy“) a příp. jejich změn a zajištění (plnění ze smluv vyplývajících,
- b) za účelem evidence zákazníků ve věcnostním systému VISITSPA a vyhodnocování jejich cest VISITSPA pro potřeby realizace věcnostních slev a poskytování nabídek služeb VISITSPA věrným zákazníkům na základě vyhodnocování jejich cestování s VISITSPA,
- c) za účelem nabízení služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných VISITSPA.

2. K účelu podle odst. 1 písm. a) jsou zpracovávány osobní údaje zákazníka v rozsahu titulu, jméno, příjmení, datum narození, státní příslušnost, bydliště, telefon, elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou jinou kontaktní adresu, dále Č. pasu, datum jeho platnosti, kód vydávající země a pohlaví, pokud jsou požadovány k zajištění příslušného víze nebo poskytovateli služeb. Poskytnuté osobní údaje zákazníka k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům VISITSPA, pověřenému zpracovateli a také předávány těm, kteří jsou oprávněni služby cestovního ruchu poskytovat v EU i mimo EU a rovněž těm, kteří jsou oprávněni nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované VISITSPA. Poskytnutí uvedených údajů je dobrovolné. Důsledkem neposkytnutí nezbytných osobních údajů k tomuto účelu je neuzavření smlouvy.

3. K účelu podle odst. 1 písm. b) jsou zpracovávány osobní údaje zákazníka v rozsahu titulu, jméno, příjmení, datum narození, bydliště, telefon, elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou jinou kontaktní adresu, země pobytu, údaje o rozsahu, obsahu a ceně čerpaných služeb. Poskytnuté osobní údaje zákazníka k tomuto účelu mohou být zpřístupněny

zaměstnancům VISITSPA a pověřenému zpracovateli a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákaznika těm, již jsou oprávněni šířit jménem VISITSPA obchodní sdělení VISITSPA dle zákona č. 480/2004 Sb., o některých údajích informační společnosti. Poskytnutí uvedených údajů a souhlasu jejich zpracováním je dobrovolný. Nesouhlas se zpracováním uvedených údajů má za následek nezařazení zákazníka do věcnostního systému pro poskytování věcnostních sleva nabídek služeb VISITSPA.

4. K účelu podle odst. 1 písm. c) je VISITSPA oprávněn zpracovávat a shromažďovat jméno, příjmení a adresu zákazníka. Podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákaznika je VISITSPA dále oprávněn zpracovávat a shromažďovat i pro potřeby šíření obchodních sdělení dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb. Osobní údaje zákazníka k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům VISITSPA a pověřenému zpracovateli a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákaznika těm, již jsou oprávněni šířit jménem VISITSPA obchodní sdělení VISITSPA dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb.

5. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob podle § 1767 OZ, uzavřením smlouvy potvrzuje, že je oprávněn k poskytnutí osobních údajů těchto třetích osob k poskytnutí souhlasu se zpracováním jejich osobních údajů, zpřístupněním a předáváním jejich osobních údajů za účelem a v rozsahu podle odst. 2, příp. i k vyjádření souhlasu či nesusouhlasu se zpracováním a zpřístupněním jejich osobních údajů za účelem a v rozsahu podle odst. 3.

6. Při uzavření Smlouvy o zájezdu dle článku III odst. 1 nebo uzavření Smlouvy o poskytnutí jednotlivých služeb dle článku III odst. 2 zákazník vyslovuje souhlas či nesusouhlas s tím, aby v souladu s § 5 odst. 2a následně Zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů VISITSPA zpracovával, shromažďoval a zpřístupňoval osobní údaje zákazníka, a v případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob podle § 1767 OZ, také osobní údaje třetích osob ve smlouvě uvedených za účelem a v rozsahu podle odst. 3.

7. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je oprávněn zpracovávat a shromažďovat VISITSPA nebo jím pověřený zpracovatel v souladu s § 6 zákona č. 101/2000 Sb. a to za účelem a v rozsahu podle odst. 2 po dobu 5 let od skončení zájezdu či od poskytnutí jednotlivých služeb a za účelem a v rozsahu podle odst. 3 po dobu čtenství zákazníka v Clubu VISITSPA. Po uplynutí uvedené lhůty a po skončení čtenství zákazníka v Clubu VISITSPA je VISITSPA povinen osobní údaje zákazníka zlikvidovat.

8. Osobní údaje zákazníka zpracovávané v rozsahu a k účelu podle odst. 4 VISITSPA nebo jím pověřený zpracovatel nesmí dále zpracovávat, pokud s tím zákazník vysloví písemný nesusouhlas.

9. Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu a k účelu podle tohoto článku budou zpracovávány VISITSPA i zpracovatelem automatizovaně i manuálně a v elektronické i tištěné formě.

10. Při zpracovávání osobních údajů zákazníka je VISITSPA povinen 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.

11. Zákazník má právo souhlas se zpracováním svých osobních dat dle tohoto článku kdykoliv písemnou formou odvolat V případě zpracovávání, shromažďování a využití podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákaznika má zákazník právo zdarma nebo na účel VISITSPA odmluvit souhlas využitím jeho elektronického kontaktu i při zaslání každé jednotlivé zprávy způsobem uvedeným v obdržení obchodního sdělení VISITSPA dle citace zákona č. 480/2004 Sb.

12. Zákazník má právo přistupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle § 21 citovaného zákona č. 101/2000 Sb.

Článek XII - ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze Smlouvy o zájezdu podle článku III odst. 1 nebo Smlouvy o poskytnutí jednotlivých služeb podle článku III odst. 2 těchto VSP nebo v souvislosti s takovou smlouvou, je právo ČR, kterým se řídí i tato smlouva.
2. V souladu s ustanovení § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, VISITSPA informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s VISITSPA prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 12000, internetová adresa www.oai.cz
3. Tyto VSP nabývají účinnost dnem 1. 1. 2017. Těmito VSP se řídí práva a povinnosti vzniklé ode dne nabytí jejich účinnosti.

V.....

dne:

Smlouva č.

Podpis oprávněného zástupce CK:

Podpis zákazníka: