

# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH CESTOVNÍ KANCELÁŘE VVV TOUR CZ1, S.R.O.

### Článek I | VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

1. Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří VVV TOUR CZ1 a zákazníkem jako objednatelům zájezdu (VVV TOUR CZ1 a zákazník jako objednatel zájezdu dále také společně jako „účastníci smluvního vztahu“) vzniká na základě zákazníkům podepsané písemné Smlouvy o zájezdu (dále také jen „smlouva“) potvrzené cestovní kanceláří VVV TOUR CZ1. Pod pojmem „cestující“ se dále v textu rozumí každá osoba, která se má podle Smlouvy o zájezdu účastnit zájezdu.

2. Obsah smlouvy se sjednává dle katalogu, ceníků zájezdů, dodatečných nabídek, přepravních podmínek smluvního přepravce a těmito smluvními podmínkami, které jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu. Svým podpisem na smlouvě zákazník vyjadřuje souhlas s těmito podmínkami.

### Článek II | CENY ZÁJEZDŮ

1. Ceny zájezdů jsou konečné a není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak, zahrnují dopravu do destinace a zpět, ubytování, případné stravování, transfer do ubytovacího zařízení a zpět, služby delegáta a povinné smluvní pojištění cestovní kanceláře ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. Konečná cena zájezdu neobsahuje příplatky, a to zejména příplatky za fakultativní výlety, pokoj s výhledem na moře nebo dokupované stravování. Dále v konečné ceně zájezdu není zahrnuto doporučené cestovní pojištění. Konečná cena zájezdu také neobsahuje možné slevy (za internetovou rezervaci zájezdu, slevu pro stálé zákazníky nebo seniory apod.).

2. Cestovní kancelář VVV TOUR CZ1 je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, pokud je toto oznámení o zvýšení ceny odesláno zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu.

3. Cenu zájezdu podle odst. 2. lze zvýšit jen v případech:

- zvýšení ceny za dopravu, vč. cen pohonných hmot,
- zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních a bezpečnostních poplatků,
- zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu o více než 10%.

Případné navýšení ceny zájezdu bude provedeno o částku, o kterou došlo k navýšení ceny uvedené pod písmeny a) a b) nebo o částku odpovídající procentu navýšení dle písmena c).

4. Zákazník je povinen do 5 dnů od účinnosti oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit CK VVV TOUR CZ1 rozdíl v ceně zájezdu. Při porušení závazku úhrady navýšené ceny zájezdu ze strany zákazníka má CK VVV TOUR CZ1 právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno právo CK VVV TOUR CZ1 na náhradu škody.

### Článek III | PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cestovní kancelář VVV TOUR CZ1 má právo na zaplacení všech objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba dle smlouvy je považována za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CK VVV TOUR CZ1 vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti v provozovně CK VVV TOUR CZ1, příp. u obchodního zástupce CK VVV TOUR CZ1.

2. Při podpisu Smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka je CK VVV TOUR CZ1 oprávněna požadovat úhradu zálohy ve výši minimálně 30% z celkové ceny zájezdu. Tato záloha je splatná okamžikem podepsání smlouvy zákazníkem.

3. Doplatek celkové ceny zájezdu musí být uhrazen nejpozději 30 dní před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě. Pokud není celková cena zájezdu uhrazena řádně a včas, nemá zákazník nárok na poskytnutí informací a pokynů na cestu, cestovních dokladů a služeb.

4. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dní před zahájením zájezdu, musí vždy uhradit 100% ceny zájezdu hned při uzavření Smlouvy o zájezdu (platí i v případě uzavírání smlouvy u obchodního zástupce CK VVV TOUR CZ1).

5. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu dle předchozích bodů je CK VVV TOUR CZ1 oprávněna od Smlouvy o zájezdu odstoupit bez dalšího upozornění a zákazník je povinen uhradit stornopoplatky.

6. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen po zaplacení celkové ceny zájezdu.

### Článek IV | PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. K základním právům zákazníka patří:

- právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinění CK VVV TOUR CZ1 ve smyslu ustanovení §852 a násl. občanského zákoníku zákazník dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu,
- právo na dodatečné informace, které se týkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb, a které jsou CK VVV TOUR CZ1 známy, pokud nebyly uvedeny v katalogu a nebyly zákazníkovi sděleny ani jinak,
- právo být seznámen s případnými změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny,
- právo kdykoli před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy dle čl. VI,
- právo oznámit písemně cestovní kanceláři VVV TOUR CZ1, že zájezdu se místo něho zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového

- účastníka, že souhlasí se Smlouvou o zájezdu. Původní a nový zákazník společně odpovídají za zaplacení zájezdu a poplatků spojených se změnou smlouvy (dle čl. V, odst. 2), to vše před zahájením zájezdu,
- právo na reklamaci v souladu s čl. VIII,
- právo na ochranu osobních údajů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., v platném znění, o ochraně osobních údajů,
- právo obdržet spolu se smlouvou doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku.

2. K základním povinnostem zákazníka patří:

- poskytnout CK VVV TOUR CZ1 součinnost k zajištění řádného zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivě uvádět údaje ve Smlouvě o zájezdu,
- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu,
- zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. II a III,
- bez zbytečného odkladu sdělovat CK VVV TOUR CZ1 své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb,
- převzít od CK VVV TOUR CZ1 doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení se všemi požadovanými doklady, řádně si je překontrolovat,
- mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu, příslušníci jiného státu než ČR jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si na své náklady obstarat,
- dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje, dodržovat platnou legislativu země pobytu a respektovat odlišnou skladbu obyvatelstva a jiné kulturní zvyklosti. Zákazník je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu zájezdu. Cestovní kancelář VVV TOUR CZ1 nenesie žádnou odpovědnost za následky, které zákazník způsobí vlastní nezodpovědností. Veškeré náklady a důsledky vzniklé nedodržením tohoto ustanovení nese zákazník.
- veškeré závady a odchylky od sjednaných služeb reklamovat bezodkladně po jejich zjištění nejlépe na místě u zástupce CK VVV TOUR CZ1 a poskytnout součinnost nezbytnou k jejich odstranění, pro průkaznost doporučujeme oznámení provést písemnou formou,
- počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CK VVV TOUR CZ1 a uhradit případnou škodu, kterou způsobil on či jiní zákazníci, v jejichž prospěch byla uzavřena smlouva.

### Článek V | ZMĚNY SMLOUVY O ZÁJEZDU ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

1. Změny v již uzavřené smlouvě je možné na přání zákazníka provést, pokud je to ze strany CK VVV TOUR CZ1 možné, a to do 30-ti dnů (včetně) před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě. Za každou jednotlivou změnu smlouvy (termínu, hotelu, destinace apod.) bude zákazníkovi naúčtován paušální manipulační poplatek 400 Kč za každou osobu uvedenou na Smlouvě o zájezdu.

2. Za změnu spolucestující osoby bude zákazníkovi naúčtován manipulační poplatek 400 Kč za 1 změnu. V případě změny cestující osoby lze takovou změnu provést nejpozději do 3 pracovních dnů před zahájením čerpání služeb. Požaduje-li zákazník provést změnu v počtu cestujících s tím, že se počet cestujících uvedených na smlouvě sníží, zákazníkovi jsou v tomto případě účtovány za tyto cestující stornopoplatky dle čl. VI, odst. 2.

### Článek VI | RUŠENÍ ZÁJEZDU ZÁKAZNÍKEM, STORNOVACÍ PODMÍNKY

1. Zákazník má právo odstoupit od Smlouvy o zájezdu kdykoli před zahájením čerpání služeb ve smlouvě sjednaných:

- bez udání důvodu,
- z důvodu porušení povinností VVV TOUR CZ1 vyplývajících ze smlouvy. Odstoupení od smlouvy zákazník buď sepiše formou záznamu v prodejním místě, kde smlouvu uzavřel, nebo toto oznámí zašle na toto prodejní místo doporučenou poštou, příp. doručí jiným prokazatelným způsobem. V odstoupení zákazník uvede základní údaje důležité k identifikaci Smlouvy o zájezdu, od které odstupuje, zejména osobní údaje zákazníka, termín zájezdu atd. Účinnost odstoupení nastává dnem sepsání záznamu nebo dnem doručení písemného odstoupení na prodejní místo, kde zákazník smlouvu uzavřel.

2. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CK VVV TOUR CZ1 stanovené smlouvou, je zákazník povinen zaplatit CK VVV TOUR CZ1 odpůdně ve výši:

- do 60. dne před zahájením zájezdu 2.000 Kč/osoba,
- v období od 59. do 20. dne 20% z konečné ceny sjednané Smlouvou o zájezdu,
- v období od 19. do 10. dne 50% z konečné ceny sjednané Smlouvou o zájezdu,
- v období od 9. do 5. dne 80% z konečné ceny sjednané Smlouvou o zájezdu,
- od 4. dne před zahájením zájezdu a dále v případech, kdy zákazník nenastoupí na zájezd, nedostaví se k odletu nebo odlet zmešká, nebo nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle čl. IV, odst. 2, písm. e) a f), 100% z konečné ceny sjednané smlouvou.

3. VVV TOUR CZ1 má právo jednostranně započítat odpůdně se vzájemnou pohledávkou zákazníka na vrácení zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu.

4. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastala účinnost odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu.

#### VII | ZMĚNA NEBO RUŠENÍ SMLOUVY O ZÁJEZDU ZE STRANY VVV TOUR CZ1

1. CK VVV TOUR CZ1 je oprávněna provést v nezbytných případech určité změny jednotlivých služeb oproti dohodnutému obsahu uzavřené smlouvy. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, leteckých společností, typu letadla, trasy (mezipřistání, místo odletu a přiletu, atd.), termínu, času a čísla letu, příp. změnu programu během zájezdu. Takovéto změny je CK VVV TOUR CZ1 povinná oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.

2. CK VVV TOUR CZ1 je oprávněna operativně provádět změny programu zájezdu a poskytovaných služeb v jeho průběhu, pokud není možné z objektivních důvodů zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet. V tomto případě je povinná zabezpečit pokud možno služby shodné nebo bližící se službám dohodnutým ve smlouvě. V případě, že bude nutné ubytovat cestujícího v jiném hotelu, než který je uveden ve smlouvě, a to z důvodu jeho překnihování nebo změny služeb a podmínek, které se vztahují k popisu hotelu uvedeným v katalogu (toto se může stát nejen u zájezdu typu LAST MINUTE), ubytování se uskuteční v hotelu stejné nebo vyšší kategorie. Toto náhradní ubytování může být uskutečněno i na část pobytu. Každá změna služeb uvedených ve smlouvě bude zákazníkovi ohlášena bezodkladně po tom, co se o této skutečnosti CK VVV TOUR CZ1 dozví. Zákazník bere na vědomí, že taková skutečnost může být cestujícím oznámena i po zahájení zájezdu.

3. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo zrušit zájezd a odstoupit od smlouvy, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků. Cestovní kancelář je oprávněna v takovém případě zrušit zájezd nejpozději 14 dní před zahájením zájezdu. Písemně odstoupení od Smlouvy o zájezdu s uvedením důvodů zasílá VVV TOUR CZ1 do bydliště zákazníka uvedeného ve smlouvě, příp. doručí zákazníkovi jiným prokazatelným způsobem (emailem apod.). Zákazníkovi bude v tomto případě nabídnuta změna smlouvy v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li CK VVV TOUR CZ1 takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové Smlouvy o zájezdu, je CK VVV TOUR CZ1 povinná bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle smlouvy, aniž by byl zákazník povinen hradit VVV TOUR CZ1 odstupné.

4. CK VVV TOUR CZ1 je dále oprávněna před zahájením zájezdu odstoupit s okamžitou platností od smlouvy z důvodu porušení povinností zákazníka. V tomto případě je CK VVV TOUR CZ1 oprávněna požadovat a zákazník povinen uhradit CK VVV TOUR CZ1 odstupné. Výše odstupného je uvedena v čl. VI, odst. 2. Za porušení povinností zákazníka se považují i případy, kdy cestující vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, popř. hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat. Dále se za porušení považují i případy, kdy cestující bude pod vlivem omamných a návykových látek nebo by se vulgárně a hrubě vyjadřoval o zástupci CK VVV TOUR CZ1. Zákazníkovi v případě tohoto porušení smlouvy nevzniká nárok na vrácení části ceny služeb.

#### Článek VIII | REKLAMACE

1. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší, než bylo sjednáno ve smlouvě, jejíž nedílnou součástí jsou tyto všeobecné podmínky blíže upravující smluvní ujednání, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci.

2. Zákazník je povinen případnou vadu reklamovat včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém u zástupce CK VVV TOUR CZ1, a zároveň je povinen aktivně přistupovat k jejímu vyřízení. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady nebo doplnění chybějící služby okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace. Zástupce cestovní kanceláře VVV TOUR CZ1 je oprávněn při vyřizování reklamace v místě konání zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby, či jinou odpovídající kompenzací.

3. Pokud se případnou vadu nepodaří odstranit nebo pokud zákazník není spokojen s vyřešením reklamace na místě, sepiše ještě v místě pobytu zápis (protokol) o zjištěných vadách, uvede jméno pracovníka, kterému byly tyto vady v místě pobytu hlášeny, a způsob, jakým bylo postupováno, příp. si vyžádá i písemné vyjádření zástupce CK v místě pobytu. U hotelových reklamací musí být proveden zápis o předmětu reklamace mezi zákazníkem a recepcí. Reklamační protokol musí být podepsán zástupcem CK VVV TOUR CZ1 i zákazníkem. Reklamací může zákazník podat ústně nebo písemně, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu.

4. Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od prokazatelného uplatnění reklamace zákazníkem, pokud není se zákazníkem dohodnuta lhůta jiná.

5. Cestovní kancelář nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě u hotelu či jiné organizace.

6. Poškození nebo ztráta zavazadla při letecké přepravě bude řešeno leteckou společností. Reklamací zavazadel klient uplatňuje okamžitě po zjištění přímo u letecké společnosti. Pokud dojde ke škodě, musí být tato skutečnost nahlášena ihned po přiletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol (P.I.R.), který je potřebný pro další jednání s leteckou společností. Nedoručení

zavazadla je cestující povinen nahlásit ihned po přiletu. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

#### Článek IX | POJIŠTĚNÍ

1. Cestovní kancelář VVV TOUR CZ1 je řádně pojištěna proti úpadku ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů.

2. Není-li uvedeno jinak, není součástí ceny zájezdů pořádaných CK VVV TOUR CZ1 cestovní pojištění. Zákazník má možnost uzavřít prostřednictvím CK VVV TOUR CZ1 kompletní cestovní pojištění vč. pojištění storna zájezdu. Pojistná smlouva vzniká mezi cestujícím a pojišťovnou, to znamená, že případnou pojistnou událost řeší zákazník přímo s pojišťovnou.

#### Článek X | DALŠÍ PODMÍNKY

Další podmínky mimo jiné blíže upravují obsah a rozsah poskytovaných služeb sjednaných smlouvou a z toho plynoucí rozsah či omezení odpovědnosti cestovní kanceláře.

##### 1. Servis a služby

Úroveň služeb poskytovaných personálem hotelů a ostatních ubytovacích zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Dále upozorňujeme na skutečnost, že nabídka aktivit a služby poskytovaných hotelem zdarma či za poplatek platí v době vydání katalogu a rozhodnutím hotelu se může v průběhu sezóny změnit. Upozorňujeme, že při sníženému obsazení hotelu (např. v období před sezónou/po sezóně), může být rozhodnutím hotelu strava podávána ve formě servírované místo formou bufetu.

##### 2. Ubytování a doprava

Poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v katalogu. V případech překnihování, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, bude poskytnuto ubytování v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Upozorňujeme, že jsou rozdíly v kategorizaci hotelů mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelech jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů nejsou vždy stejné i u stejné kategorie. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé a často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. Ačkoli se zástupci CK VVV TOUR CZ1 snaží, aby zákazníci byli ubytováni co nejdříve po příjezdu do hotelu, je potřeba mít na vědomí, že podle mezinárodních standardů je možnost nastěhování v den příjezdu nejdříve po 14.00 hodině a v den odjezdu musí hosté opustit pokoje do 12.00 hodin. Do celkového počtu nocí je započítána jedna noc v případě nočních letů i tehdy, je-li zákazník ubytován do 12:00 (poledne) následujícího dne. První a poslední den jsou určeny k přepravě a nejsou určeny k vlastní dovolené. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá CK VVV TOUR CZ1 vliv. K dovolené patří také večerní zábava a restaurace, bary, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk.

##### 3. Stravování a nápoje

Způsob stravování je uveden u popisu každého hotelu. I v případě, kdy je snídaně a večeře podávána formou bufetu se může stát, že některá jídla jsou s částečnou obsluhou. Nápoje nikde nejsou zahrnuty v ceně, není-li uvedeno jinak (např. v hotelech s programem all inclusive). Rozsah, sortiment, místa a doba čerpání programu all inclusive jsou určovány vnitřními směrnici hotelu. U ubytování s možností vlastního vaření jsou k dispozici kuchyňky či kuchyňské kouty vybavené většinou dvouvaričem a ledničkou. Kuchyňské vybavení, které je k dispozici, se skládá pouze ze základního nádobí. Nemůžete tedy očekávat plně vybavenou kuchyňku.

##### 4. Pláže

Cestovní kancelář neodpovídá za případné znečištění pláží z důvodů klimatických poruch nebo jiných nepředpokládaných důvodů. Údaje o vzdálenostech od hotelu jsou v popisu hlavního katalogu jen orientační. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu obyvatelstvu.

#### Článek XI | ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto Všeobecné podmínky se vztahují na všechny služby poskytované cestovní kanceláří VVV TOUR CZ1. Odchylná ujednání ve smlouvě nebo ve zvláštních podmínkách přiložených ve smlouvě mají přednost před zněním Všeobecných podmínek. Zákazníci potvrzují podpisem Smlouvy o zájezdu, že jsou jim Všeobecné podmínky známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu a ceníku CK VVV TOUR CZ1 o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a cestovní kancelář si vyhrazuje právo jejich změny.

#### Článek XII | ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Zákazník podpisem Smlouvy o zájezdu souhlasí s tím, aby jeho osobní údaje uvedené ve smlouvě zpracovávala cestovní kancelář VVV TOUR CZ1 za účelem realizace zájezdu, k nabízení služeb poskytovaných CK VVV TOUR CZ1 a k marketingovým účelům. Poskytnuté osobní údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům VVV TOUR CZ1 a dále osobám, které jsou oprávněny služby VVV TOUR CZ1 nabízet a poskytovat. Zákazník souhlasí s využitím elektronického kontaktu za účelem šíření obchodních sdělení. Souhlas se uděluje až do doby jeho písemného odvolání.