

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Exovíkendy s.r.o., cestovní kancelář se sídlem Nerudova 294/14, 602 00, Brno, IČO: 07036779, zapsaná v OR Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 105784 (dále jen „Exovíkendy s.r.o.“ nebo „Exovíkendy“ nebo „CK“ nebo „pořadatel“) se zabývá prodejem zájezdů.

1.2. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“).

1.3. CK informuje zákazníka o tom, k jaké smlouvě směřuje jejich předsmluvní komunikace nejpozději před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením SoZ. CK pro tyto účely předá zákazníkovi Formulář pro informace k zájezdu podle příslušných ustanovení vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb (dále jen „vzorový formulář“).

## A. ZÁJEZD

### 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) nebo online objednávka zájezdu, (ii) tyto VOP, (iii) popis zájezdu v katalogu CK nebo jiném nabídkovém materiálu včetně jejich online verzí a (iv) potvrzení o zájezdu (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. CK si vyhrazuje právo měnit před uzavřením SoZ podrobné vymezení zájezdu.

1.2. Není-li SoZ uzavřena v písemné podobě, vydá CK zákazníkovi po uzavření SoZ potvrzení o zájezdu v elektronické podobě, např. v pdf.

1.3. Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je potvrzení o zájezdu nebo uzavřená SoZ.

## 2. UZAVŘENÍ SMLOUVY

2.1. Prodejem zájezdu se rozumí okamžik uzavření SoZ. SoZ je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s CK závazně potvrdí nabídku zájezdu. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu se považuje:

- podpis předložené SoZ (formulář) zákazníkem ve lhůtě určené CK;
- zakliknutí pole „Objednávka zavazující k platbě“ v online rezervačním systému CK; nebo
- jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CK zachycený v emailové, telefonické, elektronické nebo jiné komunikaci.

2.2. SoZ je účinná přijetím zálohy, snížené zálohy, nebo celé ceny zájezdu na bankovní účet CK ve lhůtě stanovené CK, nebo potvrzením zákazníkem podepsané SoZ zástupcem CK.

2.3. Zákazník uzavřením SoZ nebo odesláním online objednávky osvědčuje, že:

- a) mu byly spolu s návrhem SoZ zaslány všeobecné obchodní podmínky CK, které tvoří nedílnou součást SoZ, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí;
- b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu;
- c) mu byl předán doklad o pojištění záruky pro případ úpadku CK;
- d) mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb.;
- e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení;
- f) mu byl předán kontakt na místního zástupce CK;
- g) byl informován o totožnosti provozujícího leteckého dopravce nebo dopravců, v případě, že byli již známi;
- h) je oprávněn SoZ uzavřít, a to nejen za sebe, ale také za osoby, které jej k uzavření SoZ zřejmě zmocnily. Pokud zákazník uzavírá SoZ v plné moci za jiné osoby, odpovídají za splnění povinností tyto osoby a on za splnění jejich závazku ručí. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch třetích osob, odpovídá za splnění povinností ze smlouvy on, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, nebo souhlasem jejího zákonného zástupce, pokud souhlas nezletilého není dostatečný.

2.4. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo SoZ uvedeno jinak, zájezdy CK nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.

2.5. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo SoZ uvedeno jinak, jsou služby průvodce, resp. delegáta poskytovány v českém nebo slovenském jazyce.

2.6. Pořadatel nabízí zájezdy klientům prostřednictvím svých webových stránek <https://exovikendy.cz>, prostřednictvím schválených zprostředkovatelů a pomocí reklamních materiálů CK (dále jen „nabídka“). Údaje obsažené v nabídce mají pouze informativní charakter. Tato indikativní nabídka není nabídkou ve smyslu § 1731 nebo § 1732 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ani se nejedná o veřejný příslib dle § 1733 občanského zákoníku. Z této indikativní nabídky nevzniká nárok na uzavření smlouvy.

### **3. PODROBNÉ POKYNY A DOKLADY PRO CESTU**

3.1. CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, a které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením SoZ. Ve stejné lhůtě předá CK zákazníkovi nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. Je-li SoZ uzavřena v době kratší než 7 dní před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření SoZ.

3.2. Neobdrží-li zákazník pokyny pro cestu dle čl. 3.1. nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu, zavazuje se prokazatelným způsobem neprodleně kontaktovat pořadatele. V opačném případě se má za to, že zákazník pokyny obdržel, ledaže prokáže opak.

#### 4. CELKOVÁ CENA ZÁJEZDU A ZPŮSOB PLATBY

4.1. 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.

4.2. Cena zájezdu je uvedena v SoZ. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

4.3. Případné slevy, vyhlášené CK po dni uzavření SoZ zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na příslušnou slevu z ceny zájezdu.

4.4. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v katalogu nebo jiném nabídkovém textu v části: „Cena zahrnuje“.

4.5. Podání žádosti o udělení víza pro občany České republiky (ČR) nebo Slovenské republiky (SR) je součástí ceny zájezdu u těch zájezdů, kde je tato povinnost stanovena před vycestováním a zároveň není možné tuto povinnost splnit prostřednictvím online formuláře k tomu určenému. Při nabytí účinnosti těchto VOP CK zajišťuje zejména víza do Ruska, Mongolska a Číny. CK upozorňuje zákazníky, kteří jsou občany SR, že nezajišťuje vízum nezbytné pro vycestování do Jihoafrické republiky, které jsou povinni si sjednat samostatně. Zákazník, který není občanem ČR ani SR, je povinen zajistit si vízum samostatně vždy. Pokud CK za zákazníka podává žádost o udělení víza, upozorňuje, že žádným způsobem neodpovídá za to, zda víza budou příslušným státem zákazníkovi skutečně udělena, ledaže vízum nebylo uděleno z důvodu na straně CK. Neudělení víza nezakládá zákazníkovi právo na odstoupení od SoZ bez povinnosti platit odstupné dle čl. 8.

4.6. Cena zájezdu nezahrnuje nepovinné, variabilní a volitelné náklady, zejména vstupy do objektů, stravování, nápoje, výdaje na aktivity nad rámec programu zájezdu, spropitné, příplatek za jednolůžkový pokoj, případně neobsazená lůžka v pokoji (není-li uvedeno jinak), odletové letištní taxy hrazené na místě a další obvyklé výdaje spojené se zájezdem výslovně neuvedené podle čl. 4.4.

4.7. Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto:

- zálohu v minimální výši 50 % ceny zájezdu při uzavření SoZ, nejpozději však do 5-ti dní od okamžiku uzavření SoZ;
- sníženou zálohu, je-li tato možnost výslovně uvedena v katalogu nebo jiném nabídkovém textu nebo v SoZ, ve výši stanovené SoZ při uzavření SoZ, nejpozději však do 5-ti dní od okamžiku uzavření SoZ;
- doplatek ceny zájezdu nejpozději 45 dní před zahájením zájezdu.

4.8. CK si vyhrazuje právo stanovit v SoZ zálohu odchylně od VOP. CK si dále vyhrazuje právo v odůvodněných případech vyžadovat doplatek ceny zájezdu dříve, než stanovují VOP nebo uzavřená SoZ.

4.9. V případě neuhrazení doplatku ceny zájezdu nebo jeho neuhrazení v termínu stanoveném VOP nebo SoZ má CK právo odstoupit od SoZ. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn a přijatá plnění za zájezd snižena o odstupné dle čl. 8. mu budou vrácena.

4.10. V případě uzavření SoZ ve lhůtě kratší než 45 dní před zahájením zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu již při uzavření SoZ.

4.11. Cenu zájezdu zákazník uhradí přímo CK nebo jejímu zmocněnému zástupci platební kartou, online bankovním příkazem k úhradě - tzv. bankovním tlačítkem, bankovním převodem či složenkou typu A. Podrobné informace o způsobu platby jsou uvedeny v online rezervačním systému CK a SoZ.

4.12. CK k úhradě zájezdu nepřijímá poukázky, stravenky ani dárkové poukazy.

4.13. Bankovní poplatky při platbě ze zahraničí, jsou-li stanoveny, hradí každá ze stran své bance (režim SHA).

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

## **5. ZMĚNA SMLOUVY**

5.1. 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. O nepodstatnou změnu se jedná také v případě změny pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání zájezdu. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od SoZ ani právo na poskytnutí slevy.

5.2. Změna pořadí nebo dnů navštívených míst se nepovažuje za změnu zájezdu.

5.3. Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, 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 je 5 dní 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.

5.4. 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. V ostatních případech se změny časů odjezdu nebo příjezdu považují za nepodstatné až do rozdílu 48 hodin od času uvedeného v SoZ.

5.5. CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu, (i) zvýší-li se cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, (ii) zvýší-li se daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty ze služeb cestovního ruchu poskytovaných podle SoZ třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, nebo (iii) deprecie-li směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu. Nová cena zájezdu bude vypočtena připočtením zvýšení ceny výše uvedené součásti ceny zvýšené o případné dodatečné náklady CK k ceně zájezdu stanovené před jeho zveřejněním v nabídce CK. CK je povinna zákazníkovi oznámit zvýšení ceny v textové podobě nejpozději 20 dní před zahájením zájezdu. Zákazník je povinen do 5 dní od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit rozdíl. Při porušení této povinnosti má CK právo od SoZ odstoupit a postupovat podle čl. 7. a 8. Jestliže dojde mezi uzavřením SoZ a zahájením zájezdu ke snížení výše uvedených nákladů, má zákazník právo na snížení ceny vypočtené ekvivalentním způsobem jako zvýšení ceny. V případě snížení ceny má CK právo na odečtení skutečných administrativních nákladů od částky, jež má být zákazníkovi vrácena.

5.6. 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.

5.7. Jestliže se v situaci podle čl. 5.3. v důsledku změny závazku z SoZ sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

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

6.1. 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 dní před zahájením zájezdu.

6.2. 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.

6.3. 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).

6.4. Cestovní pojištění vč. připojištění a pojištění storna zájezdu podle čl. 13. nelze převést na nového zákazníka.

## **7. Odstoupení od smlouvy**

7.1. 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. 7.2. je zákazník povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odstupné podle čl. 8 a CK je povinna mu bezodkladně, nejpozději do 14 dní od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o odstupné.

7.2. Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CK odstupné podle čl. 8. v těchto případech:

a) CK zvýší cenu zájezdu o více než 8 %;

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) CK odstoupila poté, co zrušila zájezd nejpozději 7 dní před termínem zahájení zájezdu, jestliže uskutečnění zájezdu je pro pořadatele ekonomicky neúnosné, protože náklady vynaložené na uskutečnění zájezdu výrazně převyšují náklady předpokládané. Pořadatel se zavazuje zákazníka o této skutečnosti neprodleně informovat a nabídnout mu náhradní zájezd.

e) 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;

f) CK odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámila zákazníkovi ve lhůtě: (i) 20 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než 6 dní, (ii) 7 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících 2 až 6 dní, (iii) 48 hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než 2 dny;

g) CK odstoupila poté, co zrušila zájezd z důvodu, že jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti.

7.3. V případech podle čl. 7.2. písm. e), f) a g) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

7.4. Zákazník podstatně porušuje svou povinnost zejména tím, že ani na výzvu nezaplatí zálohu, doplatek nebo celou cenu zájezdu, nedostaví se včas na místo odjezdu, nedodrží opakovaně pokyny vedoucího zájezdu nebo jinak závažně narušuje průběh cesty nebo pobytu.

7.5. V případě odstoupení od SoZ jednoho zákazníka ve dvoulůžkovém pokoji, je druhý zákazník povinen uhradit doplatek za neobsazené lůžko (jednolůžkový pokoj), ledaže by byl pokoj doobsazen jinou osobou. U vícelůžkových pokojů, apartmánů apod. se postupuje obdobně.

7.6. Účinky odstoupení od SoZ nastávají doručením písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

## **8. Odstupné (STORNO)**

8.1. Pro stanovení výše odstupného se vychází z ceny zájezdu podle čl. 4.2 nesnížené o slevy, dále z počtu dní 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.

Výše odstupného za každou osobu činí:

- více než 65 dní před odjezdem – skutečně vzniklé náklady a 20 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- 65–36 dní před odjezdem – skutečně vzniklé náklady a 50 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- 35–16 dní před odjezdem – skutečně vzniklé náklady a 80 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- 15 dní před odjezdem a méně – 100 % z ceny zájezdu.

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

8.3. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb (např. cena letenky).

8.4. 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.

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

8.6. Dojde-li k přesunutí termínu zájezdu do budoucnosti, rozhodným dnem pro výpočet odstupného zůstává původní termín odjezdu na zájezd, ledaže je vzájemnou dohodou mezi CK a zákazníkem stanoveno jinak.

8.7. Na žádost zákazníka CK výši odstupného odůvodní.

## **9. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU, REKLAMAČNÍ ŘÁD A POMOC V NESNÁZÍCH**

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

9.2. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se SoZ.

9.3. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK 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. Žádá-li zákazník slevu, svůj požadavek uplatní u CK nebo zprostředkovatele bez zbytečného odkladu po skončení zájezdu. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je 2 roky.

9.4. 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.

9.5. 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 navrhané náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje SoZ, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhané 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.

9.6. 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 3 noci na jednoho zákazníka. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové

okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Evropské unie odvolat příslušný dopravce. Dodatečné náklady na náhradní přepravu zákazníka do vlasti hradí zákazník.

## **10. DALŠÍ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKŮ**

10.1. Zákazník je mimo jiné povinen:

- poskytnout CK nezbytnou součinnost k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně, pravdivě a správně vyplnit SoZ včetně údajů o všech cestujících osobách, převzít doklady potřebné k cestě, zkontrolovat jejich správnost a řídit se pokyny pro cestu dle čl. 3., jakož i dalšími písemnými i ústními pokyny zástupce CK;
- mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států a území, chránit jej před ztrátou, zničením a odcizením, a dále je povinen se ujistit, že platnost jeho cestovního pasu neskončí dříve než 6 měsíců po plánovaném návratu ze zájezdu;
- sdělit CK s dostatečným předstihem číslo cestovního pasu, se kterým pojedete na zájezd, a pokud tak neučiní, uhradit případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé;
- mít další doklady, jsou-li cílovým státem požadovány, např. doklad o zdravotní způsobilosti, doklad o předepsané vakcinaci apod.;
- aktivně se informovat o změnách pasových, vízových a zdravotních požadavků země určení;
- dodržovat právní předpisy navštívených států;
- dodržet místo nástupu, které CK sdělil;
- dbát pokynů vedoucího zájezdu, dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat vedoucího zájezdu o své plánované trase (vedoucí mu má právo v případě nedostatečné zkušenosti nebo výbavy tuto trasu i zakázat);
- předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu;
- v případě, že CK zajišťuje víza, poskytnout zástupci CK údaje z cestovního pasu v termínu určeném CK;
- chovat se během zájezdu v souladu s kulturními, náboženskými a místními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval okolní prostředí.

10.2. Zákazník, se kterým je SoZ uzavřena, je povinen zajistit, aby uvedené povinnosti splnili všichni zákazníci účastníci se zájezdu.

## **11. PODMÍNKY A ORGANIZACE ZÁJEZDU**

11.1. Minimální počet účastníků zájezdu je stanoven na 5 osob, není-li v katalogu nebo jiném nabídkovém textu výslovně uvedeno jinak. U zájezdů organizovaných ve spolupráci se smluvní partnerskou cestovní kancelář je minimální počet účastníků zájezdu individuální a rozhodnutí o minimálním počtu účastníků je plně v kompetenci pořadatele zájezdu.

11.2. Zákazník je povinen respektovat řazení cestujících v letadle, které stanovuje letecký dopravce. Je-li součástí zájezdu letecká přeprava, CK zajišťuje zákazníkům pouze letenku v optimální knihovací třídě bez rezervace konkrétního místa v letadle.

11.3. Je-li součástí zájezdu přeprava pronajatým autobusem, minibusem, autem, kolejovým vozidlem, lodí nebo obdobným dopravním prostředkem, řazení cestujících v dopravním prostředku se řídí pořadím přihlášení k zájezdu. Vylučují-li to okolnosti, rozhoduje o řazení v dopravním prostředku vedoucí zájezdu.

11.4. Ubytování je na zájezdech CK obvykle zajištěno ve dvoulůžkových, popřípadě čtyřlůžkových pokojích. Zákazník, který cestuje samostatně, je povinen uhradit příplatek za jednolůžkový pokoj či neobsazené lůžko, nebo může vyjádřit svůj souhlas s doobsazením pokoje jinou osobou (osobami). Bude-li to možné, pořadatel vůli zákazníka na doobsazení pokoje vyhoví. V opačném případě bude zákazník bez zbytečného odkladu vyzooměn a vznikne mu povinnost příplatek uhradit.

11.5. Účastní-li se zájezdu nižší než předpokládaný počet účastníků, je CK oprávněna k pozemní dopravě zajistit menší vozidlo oproti vozidlu uvedenému v nabídkovém textu nebo SoZ. Pro vodní a leteckou dopravu se toto ustanovení použije obdobně. Pro dopravu do obtížně dostupných míst v rámci zájezdu rozhoduje o použitém vozidle CK nebo její místní partner a toto vozidlo se může lišit od vozidla uvedeného v programu zájezdu nebo v SoZ.

11.6. CK zajišťuje služby průvodce po dobu konání zájezdu pouze v cílové zemi nebo území. Průvodce může cestovat s účastníky z odletového místa, CK však přítomnost průvodce po dobu letecké přepravy a přestupů mezi lety negarantuje. Je-li součástí nabídky zájezdu účast a asistence zástupce CK nebo jejího smluvního partnera, ustanovení věty první a druhé platí obdobně. Pořadatel je oprávněn účast zástupce odvolat, je-li počet účastníků zájezdu nižší než předpokládaný.

11.7. První a poslední den zájezdu, u obtížně dostupných destinací i druhý nebo předposlední den zájezdu jsou určeny k zajištění dopravy a nejsou považovány za dny s plnohodnotným programem v cílové zemi. Uvedená organizace není vadným plněním zájezdu.

11.8. Nepřízeň počasí, dopravní situace nebo jiných okolností v místě konání zájezdu není důvodem ke změně nebo přesunutí programu zájezdu, neshledá-li pořadatel jinak.

11.9. CK si vyhrazuje právo změnit letiště příletu/odletu na blízké zahraniční letiště oproti letišti avizovanému v katalogu nebo jiném nabídkovém textu. V takovém případě CK zajistí bezplatný přesun na náhradní letiště pozemní dopravou. Nenasvědčují-li tomu konkrétní okolnosti, tato změna se nepovažuje za podstatnou změnu zájezdu.

11.10. Operátor letu se může lišit od letecké společnosti uvedené v nabídce zájezdu. Volba operátora letu je plně v kompetenci letecké společnosti. Změnu operátora letu CK není schopna ovlivnit a v důsledku takové změny nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od SoZ ani na slevu z ceny zájezdu. CK si v odůvodněných případech vyhrazuje právo změnit leteckou společnost, letiště příletu v cílové zemi, přestupní místo, počet přestupů i délku přestupů oproti nabídce zájezdu. V přestupních místech CK nezajišťuje ubytování.

11.11. CK je oprávněna vyloučit účastníka ze zájezdu v případech, kdy účastník hrubě narušuje hladký průběh zájezdu, obtěžuje nebo ohrožuje ostatní účastníky, nedbá pokynů vedoucího zájezdu, hrubě poruší právní předpisy ČR nebo cílové země či hrubě porušuje ubytovací řád v ubytovacích zařízeních.

11.12. Vedoucí zájezdu je oprávněn nepřipustit účastníka k části programu nebo trasy zájezdu, je-li účastník pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek, nebo pokud jeho okamžitý fyzický a psychický stav neodpovídají náročnosti programu, a jeho účastí by ostatním účastníkům zájezdu nebo jemu samotnému

hrozilo zvýšené nebezpečí. Vedoucí zájezdu je dále oprávněn nepřipustit účastníka se zjevnou omezenou schopností pohybu k části programu nebo trasy zájezdu, který se zájezdu účastní i přes upozornění, že zájezd není vhodný pro osoby s omezenou schopností pohybu.

11.13. Účastník nevzniká právo na vrácení peněz za nevyužité služby ani právo na náhradu škody vzniklé neúčastí na programu v důsledku uplatnění čl. 11.11. nebo 11.12. Účastník je v těchto případech povinen uhradit CK dodatečně vzniklé náklady.

## **12. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU**

12.1. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejích obchodních partnerů. V souladu s uvedenou povinností by zákazník například neměl nastoupit na zájezd, jeví-li známky nakažlivého onemocnění.

12.2. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé služeb porušili své povinnosti. CK 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 CK nebo poskytovatele (vyšší moc), počítaje v to nikoli však výlučně přírodní katastrofy, klimatické překážky, povětrnostní podmínky, neštěstí, nehody, změnu bezpečnostní situace, války, stávky, demonstrace, nepokoje, terorismus, piraterii, rozhodnutí správních orgánů, zavedení vízové povinnosti, dopravní a celní problémy, epidemie, pandemie, zdravotní rizika, vážné onemocnění nebo úraz či úmrtí účastníka či vedoucího zájezdu a další okolnosti, které pořadatel nemohl ovlivnit ani předvídat.

12.3. Vznikne-li zákazníkovi škoda nebo majetková újma, která je předmětem pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění, je zákazník povinen se ohledně náhrady vzniklé škody nebo újmy obrátit přednostně na příslušnou pojišťovnu.

12.4. Nečerpá-li zákazník o své vůli, porušením své povinnosti nebo v důsledku zásahu vyšší moci zcela nebo zčásti služby cestovního ruchu dané Smluvním rámcem, nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od SoZ ani na slevu nebo vrácení peněz z ceny těchto služeb.

12.5. CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu zájezdu z důvodu zásahu vyšší moci. V těchto případech nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od SoZ ani na slevu z ceny zájezdu.

12.6. Zákazník bere na vědomí, že poskytované služby cestovního ruchu jsou běžně ovlivňovány okolnostmi, které nelze ze strany CK ovlivnit ani předvídat. Tyto okolnosti mohou vést ke zpoždění příletu do cílové země zájezdu, harmonogramu zájezdu nebo návratu ze zájezdu. CK neodpovídá za škody vzniklé zpožděním a zákazníkovi nevzniká právo na odstoupení od SoZ v důsledku zpoždění. Tímto ustanovením není dotčeno právo zákazníka uplatňovat náhradu škody u příslušného přepravce.

12.7. 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.

12.8. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě je zákazník povinen oznámit dopravci ihned po zjištění nedostatků.

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

12.10. Zákazník je povinen dbát zvýšené opatrnosti při používání audiosystému zapůjčeného pořadatelem, nezasahovat do útrob zařízení, nerozebírat jej, chránit jej před poškozením, proniknutím vlhkosti, ztrátou a krádeží. Audiosystémem se rozumí přijímač vč. baterií, sluchátka a související příslušenství. Poruší-li zákazník tyto povinnosti a CK vznikne na audiosystému nebo jeho jednotlivých součástech škoda, zavazuje se zákazník uhradit CK smluvní pokutu ve výši 4 000,- Kč se splatností do 7 kalendářních dnů ode dne ukončení zájezdu. Rozhodnutí, zda vznikla na audiosystému škoda, je výlučnou pravomocí CK.

### **13. POJIŠTĚNÍ**

13.1. CK důrazně doporučuje zákazníkům, aby pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZ (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (pojištění léčebných výloh v zahraničí) využili cestovní pojištění vč. připojištění a pojištění storna zájezdu u Union pojišťovna, a. s., které CK zprostředkovává, nebo si sjednali odpovídající pojištění samostatně u renomované pojišťovny.

13.2. Cestovní pojištění dle čl. 13.1. zprostředkované CK se řídí všeobecnými pojistnými podmínkami cestovního pojištění (dále jen „VPP“) umístěnými na webových stránkách CK. VPP jsou nedílnou součástí těchto VOP. Informace o rozsahu a výši pojistného krytí jsou mimo VPP umístěny ve zjednodušeném informativním dokumentu dostupném na webových stránkách CK.

13.3. Nastoupí-li zákazník na zájezd nepojištěn nebo nedostatečně pojištěn, bere na vědomí, že nese plnou odpovědnost, rizika a případné náklady s tím související.

13.4. CK je pojištěna pro případ úpadku u pojišťovny Union pojišťovna, a. s., se sídlem Karadžičova 10, 813 60 Bratislava 1, Slovenská republika, e-mail: union@unionpojistovna.cz, tel.: +420 844 111 211.

### **14. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

14.1. Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění SoZ a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu SoZ, bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, PNR kód rezervace letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

14.2. Pro účely plnění SoZ budou informace uvedené v čl. 14.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve SoZ, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům a zahr. partnerům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země, poskytne CK na žádost zákazníka.

14.3. Zákazník bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zaslaným na e-mail [exovikendy@exovikendy.cz](mailto:exovikendy@exovikendy.cz) V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

14.4. Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve SoZ, podepsáním příslušného formuláře, ale i jiným prohlášením, s tím, že CK bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu a s použitím těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů CK, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.

14.5. Výše uvedená ustanovení čl. 14. platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SoZ uzavřel (spolucestující). Uzavřením SoZ zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

14.6. 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 CK, a to buď na adresu CK nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu [exovikendy@exovikendy.cz](mailto:exovikendy@exovikendy.cz);

b) požadovat od CK 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 CK 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) CK 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 CK 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 CK kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je CK 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 ji 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 CK 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 CK osobní údaje zákazníka jinému správci.

## **B. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1.1. Smlouvy, na které se použijí tyto VOP, se řídí českým právem.

1.2. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto VOP použijí.

1.3. CK je oprávněna tyto VOP jednostranně měnit. Změněné VOP se použijí na SoZ uzavřené ode dne účinnosti uvedeného ve změněných VOP.

1.4. CK si vyhrazuje právo na tiskové chyby a chyby publikovaných cen a termínů v programech zájezdů a pořadatelem publikovaných textech s výjimkou platné SoZ.

1.5. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto VOP, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.

1.6. 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).

1.7. 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. 8. 2020.**