

### Část I. Úvodní ustanovení

- 1.1** Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře IC TOUR s.r.o. (dále také „Smluvní podmínky“) upravují, v souladu s obecně závaznou právní úpravou, podmínky vzniku smluvního vztahu mezi cestovní kanceláří jako poskytovatelem služeb cestovního ruchu na straně jedné a zákazníkem (jako osobou, v jejíž prospěch jsou služby cestovního ruchu poskytovány) na straně druhé, a dále blíže upravují práva a povinnosti smluvních stran, vyplývající z platně uzavřené smlouvy.
- 1.2** Smluvní podmínky jsou platné pro všechny zájezdy a služby cestovního ruchu poskytované cestovní kancelář IC TOUR s.r.o. na základě dohody (smlouvy) se zákazníkem.
- 1.3** Smluvní podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy o poskytnutí služeb cestovního ruchu uzavřené mezi cestovní kancelář IC TOUR jako poskytovatelem služeb cestovního ruchu na straně jedné a zákazníkem na straně druhé.
- 1.4** Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu (jejíž součástí jsou Smluvní podmínky) potvrzuje, že byl dostatečně seznámen také s těmito Smluvními podmínkami a že se Smluvními podmínkami bezvýhradně souhlasí.

### Část II. Účastníci smluvního vztahu, regulace smluvního vztahu

- 2.1** Účastníci smluvního vztahu při poskytování služeb cestovního ruchu jsou:
- 2.1.1** cestovní kancelář – společnost IC TOUR s.r.o., se sídlem Uherský Brod, Jabloňová 2381, PSČ 688 01, IČ 282 75 349, jako pořadatel zájezdu nebo poskytovatel služeb cestovního ruchu, která vstupuje do smluvního vztahu buď přímo prostřednictvím svých provozoven nebo zprostředkovaně prostřednictvím externích smluvních prodejců svých služeb (dále jako „cestovní kancelář“);
- 2.1.2** zákazník, kterým může být fyzická nebo právnická osoba (dále „zákazník“ nebo „klient“).
- 2.2** Smluvní vztah mezi cestovní kancelář a klientem je upraven smlouvou o zájezdu či jinou smlouvou o poskytnutí služeb cestovního ruchu, uzavřenou mezi

výše uvedenými stranami (jejíž součástí jsou i tyto Smluvní podmínky), ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jako „občanský zákoník“), zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů a dalších.

- 2.3** Věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je: Česká obchodní inspekce, [www.coi.cz](http://www.coi.cz)

### Část III. Předmět smluvního vztahu

- 3.1** Předmětem smluvního vztahu mezi cestovní kancelář a klientem, který upravuje smlouva o zájezdu nebo jiná smlouva o poskytování služeb cestovního ruchu (a tedy i tyto Smluvní podmínky) uzavřená mezi cestovní kancelář jako poskytovatelem služeb a klientem (jako osoby, v jejíž prospěch jsou služby poskytovány), je poskytování:
- a) zájezdů (souboru služeb ve smyslu §1 odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb. a § 2522 obč.zákoníku),
- b) ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb jako jednotlivých služeb dle individuálního požadavku zákazníka (dále tyto služby také jako „jednotlivé služby“), které nemají povahu zájezdu ve smyslu výše uvedených zákonných ustanovení.
- 3.2** Cestovní kancelář poskytované zájezdy a jednotlivé služby jsou zejména:
- a) standardní zájezdy (vypsané s předem stanoveným programem, rozsahem služeb a cenou),
- b) jednotlivé služby (poskytované zákazníkovými dle konkrétních jeho požadavků nebo předem nabízené cestovní kancelář),
- c) zájezdy sestavené podle individuálních požadavků zákazníka.

### Část IV. Vznik smluvního vztahu

- 4.1** Jedná-li se o poskytnutí zájezdu, vznikne smluvní vztah mezi cestovní kancelář a zákazníkem uzavřením smlouvy

o zájezdu. Smlouva o zájezdu vzniká dohodou obou smluvních stran ohledně celého jejího obsahu, a to okamžikem, kdy návrh jedné smluvní strany na uzavření smlouvy o zájezdu (zpravidla cestovní kancelář) obsahující všechny podstatné náležitosti smlouvy o zájezdu je druhou smluvní stranou (zpravidla zákazníkem) akceptován a takový souhlas s návrhem (akceptace) dojde navrhovateli. Obsah smlouvy o zájezdu je určen konkrétním textem smlouvy, itinerářem zájezdu nebo jinou nabídkou zájezdu s odkazem na číslo zájezdu (které tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu), těmito Smluvními podmínkami (jež jsou rovněž součástí smlouvy o zájezdu), případně dalšími podmínkami nebo dokumenty přiloženými ke smlouvě o zájezdu jako její nedílná součást.

- 4.2** Pokud jde o poskytování jednotlivých služeb, vznikne smluvní vztah mezi cestovní kancelář a zákazníkem uzavřením smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby (jednotlivých služeb). Taková smlouva vzniká dohodou obou smluvních stran ohledně celého jejího obsahu, a to okamžikem, kdy návrh jedné smluvní strany na uzavření smlouvy obsahující všechny podstatné náležitosti smlouvy je druhou smluvní stranou akceptován a takový souhlas s návrhem (akceptace) dojde navrhovateli. Obsah smlouvy je určen konkrétním textem smlouvy, popisem jednotlivé služby (který tvoří nedílnou součást smlouvy), těmito Smluvními podmínkami (jež jsou rovněž součástí smlouvy), případně dalšími podmínkami nebo dokumenty přiloženými ke smlouvě o zájezdu jako její nedílná součást.
- 4.3** V případě, že součástí návrhu smlouvy o zájezdu je odkaz na zájezd vybraný z katalogu (nabídky) zájezdů, který cestovní kancelář vydala v předstihu, vyhrazuje si cestovní kancelář právo oznámit zákazníkovi před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu (nabídce) zájezdů. Údaje uvedené ve smlouvě o zájezdu mají v případě jejich rozporu s katalogem (nabídkou) zájezdů přednost a jsou závazné.
- 4.4** Zákazník má právo před uzavřením smlouvy o zájezdu požádat o nahlédnutí do dokladu o pojištění záruky nebo bankovní záruce pro případ úpadku cestovní kanceláře, která zájezd pořádá, nebo pro niž je zájezd zprostředkováván.

### Část V. Cenové ujednání, platební podmínky

- 5.1** Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a ceny jednotlivých služeb před jejich poskytnutím. Za zaplacení ceny se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti či platby platební kartou a nebo den připsání příslušné platby na účet cestovní kanceláře. Cenou zájezdu se rozumí rovněž cena zaplacená za platební prostředek vydaný cestovní kancelář k zaplacení zájezdu (poukaz na zájezd).

**5.2** Nedohodnou-li se strany jinak, je zákazník povinen uhradit sjednanou platbu (cenu poskytované služby) dle následujícího časového rozvrhu:

- a) u zájezdů je povinen zákazník při vzniku smluvního vztahu (uzavření smlouvy) uhradit zálohu ve výši 50% sjednané celkové ceny zájezdu, zbývající část sjednané ceny zájezdu (doplatek) je zákazník povinen uhradit nejpozději do 30 dnů před zahájením zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu (uzavření smlouvy) ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% sjednané celkové ceny zájezdu již při vzniku smluvního vztahu (uzavření smlouvy). Při porušení kterékoli z povinností zákazníka uvedených shora v tomto článku Smluvních podmínek, má cestovní kancelář v souladu s ustanovením § 2533 občanského zákoníku právo od smlouvy o zájezdu jednostranně odstoupit;
- b) u jednotlivých služeb je zákazník povinen uhradit 100% sjednané celkové ceny poskytované služby při vzniku smluvního vztahu, není-li ve smlouvě o poskytnutí jednotlivé služby sjednáno výslovně jinak. Při porušení této povinnosti zákazníka má cestovní kancelář právo od příslušné smlouvy jednostranně odstoupit.

**5.3** Cestovní kancelář je oprávněna před zahájením zájezdu nebo poskytnutím jednotlivé služby jednostranně zvýšit sjednanou cenu, jestliže do jedenadvacátého dne před sjednaným okamžikem zahájení zájezdu nebo čerpání služby dojde ke zvýšení:

- a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo,
- b) plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu nebo poskytované jednotlivé služby (např. letištních poplatků, přístavních poplatků), nebo
- c) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu nebo poskytované jednotlivé služby v průměru o více než 10 %.

Sjednaná cena bude zvýšena:

- ad a) při zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot o částku, která odpovídá podílu, který připadne na jednoho zákazníka – účastníka zájezdu nebo poskytované jednotlivé služby, z celkového zvýšení ceny dopravy tohoto zájezdu (nebo poskytované služby) z tohoto důvodu; takové celkové zvýšení ceny dopravy tohoto

zájezdu (nebo poskytované jednotlivé služby) se dělí celkovým počtem zákazníků tohoto zájezdu nebo poskytované jednotlivé služby;

- ad b) při zvýšení plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu nebo poskytované jednotlivé služby (např. letištních poplatků, přístavních poplatků) o částku odpovídající zvýšené platbě připadající na osobu;
- ad c) při zvýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu nebo poskytnuté jednotlivé služby v průměru o více než 10% o částku odpovídající procentní výši změny kursu.

Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu nebo zahájením poskytování jednotlivé služby (dle případu), jinak nemá zvýšení ceny právní účinky. Nebude-li v písemném oznámení o zvýšení ceny uvedena lhůta delší, je zákazník povinen uhradit rozdíl v ceně (tj. navýšení ceny) nejpozději do 5 pracovních dnů od okamžiku doručení oznámení o zvýšení ceny. Nesplní-li zákazník svou povinnost sjednanou v předchozí větě (tj. povinnost uhradit rozdíl v ceně v určené lhůtě), má cestovní kancelář právo od smlouvy o zájezdu nebo od smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby odstoupit a požadovat od zákazníka odstupné podle čl. 8.4. těchto Smluvních podmínek.

**5.4** Je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu nebo poskytnutím jednotlivé služby změnit podmínky zájezdu nebo služby, může navrhnout zákazníkovi změnu již uzavřené smlouvy. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu nebo poskytované jednotlivé služby, musí být v návrhu uvedena i výše nové ceny. Nesouhlasí-li zákazník se změnou smlouvy, má právo od smlouvy odstoupit ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy, není-li v návrhu cestovní kanceláře výslovně uvedena jiná (delší) lhůta. Lhůta k odstoupení musí skončit nejpozději v den před zahájením zájezdu nebo čerpání služby. Neodstoupí-li zákazník od uzavřené smlouvy v určené lhůtě, platí ze zákona, že se změnou smlouvy souhlasí.

**5.5** Cestovní kancelář může obdarovat zákazníka či zákazníky drobným dárkem, který bude opatřen logem firmy a kontakty na cestovní kancelář (společnost IC TOUR s.r.o.).

**5.6** Na náklady spojené se změnou účastníka zájezdu si cestovní kancelář účtuje minimálně poplatek 300,- Kč, u říčních plaveb při změně osoby je oprávněna účtovat poplatek až do výše 300 EUR. Na náklady spojené se změnami objednaných služeb, místa odjezdu apod. v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu nebo čerpání služby je cestovní kancelář oprávněna účtovat zákazníkovi poplatek minimálně 200,- Kč.

## Část VI. Práva a povinnosti zákazníka

**6.1** Zákazník má právo zejména:

- a) na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb podle uzavřené smlouvy,
- b) u zájezdů právo na dodatečné podrobné údaje podle § 2529 odst.2 občanského zákoníku nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu, pokud nebyly uvedeny již ve smlouvě o zájezdu,
- c) právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu jednotlivých služeb a ceny,
- d) právo kdykoli před zahájením zájezdu nebo čerpání jednotlivé služby zrušit svou účast odstoupením od smlouvy, a to za podmínek stanovených v Části VIII. těchto Smluvních podmínek,
- e) právo na reklamaci vad poskytovaných služeb v souladu s Částí X. těchto Smluvních podmínek a Reklamačním řádem cestovní kanceláře,
- f) právo na ochranu poskytnutých osobních údajů; zákazník podpisem smlouvy uděluje cestovní kanceláři výslovný souhlas k dalšímu zpracování poskytnutých osobních údajů,
- g) právo obdržet spolu se smlouvou o zájezdu od cestovní kanceláře dokladu o povinném smluvním pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.
- h) právo písemně oznámit cestovní kanceláři, že se místo něj zúčastní zájezdu jiná osoba. Písemné oznámení musí současně obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu a že splní všechny podmínky účasti na zájezdu; toto oznámení musí být doručeno cestovní kanceláři nejpozději do 14 dnů před zahájením zájezdu. Zákazník, který smlouvu o zájezdu postoupil a nový zákazník jsou společně a nerozdílně zavázáni zaplatit cenu zájezdu a náklady, které cestovní kanceláři vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka.

**6.2** Zákazník je povinen zejména:

- a) poskytovat cestovní kanceláři veškerou potřebnou součinnost k řádnému zabezpečení a poskytnutí sjednaných služeb, tj. zejména uvést úplné a pravdivé

- údaje v smlouvě o zájezdu nebo smlouvě o poskytnutí jednotlivé služby, úplně a pravdivě vyplnit všechny potřebné formuláře, dodržet podmínky pro účast na zájezdu či poskytnutí jednotlivé služby, předložit cestovní kanceláři veškeré potřebné doklady tak, aby tyto doklady byly platné a aby byly opatřeny požadovanými náležitostmi (např. cestovní pas opatřený potřebnými vízy, formuláře žádosti o víza, zdravotní doklady atd.), a to jak doklady týkající se zákazníka, tak doklady týkající se všech spolucestujících osob uvedených ve smlouvě,
- b) u osob mladších 15 let zajistit stálý doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu či poskytování jednotlivé služby, zajistit stálý doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní (fyzický či psychický) stav to vyžaduje; je-li zákazníkem osoba starší 15 let a mladší 18 let, je takový zákazník povinen cestovní kanceláři předložit písemný souhlas zákonného zástupce s uzavřením smlouvy o zájezdu či smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby,
- c) nahlásit cestovní kanceláři, že on sám nebo kterákoliv osoba, v jejíž prospěch smlouvu o zájezdu nebo jinou smlouvu uzavírá, je příslušníkem jiného státu než České republiky,
- d) zaplatit cenu zájezdu nebo sjednané služby v souladu se sjednanými platebními podmínkami; za zaplacení závazků osob, v jejichž prospěch smlouvu uzavřel, odpovídá cestovní kanceláři jako spoludlužník. Cestovní kancelář je oprávněna požadovat po zákazníkovi prokázání všech plateb.
- e) uhradit cestovní kanceláři sjednané odstupné v případě odstoupení od smlouvy dle Části VIII. těchto Smluvních podmínek nebo v případech stanovených občanským zákoníkem, za sebe i za každou osobu (spolucestujícího) uvedenou ve smlouvě,
- f) bez zbytečného odkladu sdělovat cestovní kanceláři své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb,
- g) převzít od cestovní kanceláře doklady a dokumenty potřebné k čerpání služeb,
- h) dostavit se ve stanoveném čase na místo určené (srazu, odjezdu, odletu apod.) se všemi doklady, požadovanými podle pokynů cestovní kanceláře nebo smlouvy o zájezdu či smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby; zákazník je srozuměn s tím, že pokud se vlastní vinou nedostaví na místo určené, nebo

zmešká odlet/odjezd/odplutí, nebo bude-li před započítáním cesty (zájezdu) či poskytnutí jednotlivé služby vyloučen z důvodu porušení smlouvy, nemá nárok na vrácení zaplacené ceny, a to ani částečně,

- i) při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady a dokumenty požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu (cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz apod., pokud jsou vyžadovány); řídit se pokyny průvodce nebo jiné osoby určené cestovní kanceláři a dodržovat stanovený program. Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelstev jednotlivých zemí, kam cestují, včetně zemí tranzitu, a potřebná víza si na vlastní náklady včas obstarat. V některých případech – bude-li to mezi stranami sjednáno – může cestovní kancelář poskytnout zákazníkovi s vyřízením potřebných dokladů či dokumentů potřebnou součinnost,
- j) po celou dobu zájezdu nebo poskytování jednotlivé služby splňovat podmínky sjednané ve smlouvě o zájezdu nebo ve smlouvě o poskytnutí jednotlivé služby (podmínky pro účast na zájezdu resp. pro poskytnutí jednotlivé služby),
- k) po celou dobu zájezdu nebo poskytování jednotlivé služby se řídit pokyny průvodce zájezdu nebo jiného zástupce cestovní kanceláře a dodržovat předpisy a kulturní zvyklosti platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; cestovní kancelář je oprávněna v případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu zájezdu zákazníka ze zájezdu nebo poskytování jednotlivé služby vyloučit, přičemž zákazník ztrácí nárok na další služby stejně jako nárok na úhradu nevyužitých služeb či vrácení zaplacené ceny nebo její části,
- l) po celou dobu trvání zájezdu nebo poskytování jednotlivé služby se zdržet jednání, kterým by ohrožoval, poškozoval nebo omezoval ostatní účastníky zájezdu nebo poskytované služby,
- m) uhradit event. škodu, kterou svým jednáním způsobil na majetku v dopravním prostředku nebo v ubytovacím a jiném zařízení cestovní kanceláři nebo třetím osobám,
- n) jednat tak, aby bylo možné předejít vzniku škody na majetku nebo zdraví sebe i třetích osob a na životním prostředí a nepoškozovat dobré jméno cestovní kanceláře.

## Část VII. Práva a povinnosti cestovní kanceláře

- 7.1** Cestovní kancelář je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou cestovní kanceláři známy.
- 7.2** Cestovní kancelář není povinna zákazníkovi poskytnout plnění nad rámec předem sjednaných a zaplacených služeb.
- 7.3** Cestovní kancelář je povinna mít v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb. uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku, na základě níž vzniká zákazníkovi, s nímž cestovní kancelář uzavřela smlouvu o zájezdu, právo na plnění v případě pojistné události (ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu nebo zálohy). Cestovní kancelář je povinna spolu se smlouvou o zájezdu předat zákazníkovi doklad o výše uvedeném pojištění vystavený pojišťovnou, obsahující její název, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.
- 7.4** Cestovní kancelář má právo na úhradu sjednané ceny, právo odstoupit od smlouvy z důvodu zrušení zájezdu či jednotlivé služby nebo z důvodů porušení povinnosti zákazníkem, právo na náhradu škody způsobené zákazníkem, právo využít osobní údaje a informace poskytnuté zákazníkem s jeho souhlasem k dalšímu zpracování.
- 7.5** Cestovní kancelář je povinna informovat zákazníka o totožnosti leteckého přepravce a o případných změnách, jakmile jsou jí známy.

## Část VIII. Zrušení smlouvy odstoupením

- 8.1** Zákazník může před zahájením zájezdu nebo čerpání jednotlivé služby od smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby jednostranně odstoupit i bez udání důvodu. Odstoupení musí být provedeno písemně a přímo osobou, která uzavřela smlouvu o zájezdu či jinou dotčenou smlouvu. Odstoupení od smlouvy je účinné ke dni, kdy bylo toto odstoupení doručeno cestovní kanceláři. Datum účinnosti odstoupení od smlouvy je rozhodující pro určení výše odstupného (viz. čl. 8.4.), které je zákazník povinen cestovní kanceláři zaplatit.
- 8.2** Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby porušení povinnosti cestovní kanceláře dané smlouvou nebo zákonem, je cestovní kancelář povinna bez zbytečného odkladu vrátit zá-

kazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy o zájezdu nebo na úhradu ceny za poskytnutí jednotlivé služby podle smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby. V případě uvedeném v tomto odstavci Smluvních podmínek není zákazník povinen cestovní kanceláři platit odstupné.

- 8.3** Cestovní kancelář může před zahájením zájezdu nebo poskytnutím jednotlivé služby od smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby jednostranně odstoupit mimo jiných důvodů sjednaných v příslušné smlouvě nebo daných zákonem jen z důvodu zrušení zájezdu (resp. zrušení poskytnutí jednotlivé služby) nebo z důvodu porušení povinností zákazníkem. Odstoupení od smlouvy je účinné ke dni, kdy bylo toto odstoupení doručeno zákazníkovi. Datum účinnosti odstoupení od smlouvy je rozhodující pro určení výše odstupného (viz. čl.8.4.).
- 8.4** Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby porušení povinností cestovní kanceláře dané smlouvou o zájezdu nebo smlouvou o poskytnutí jednotlivé služby nebo zákonem, nebo odstoupí-li cestovní kancelář od smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník v takových případech povinen zaplatit cestovní kanceláři odstupné ve výši skutečných nákladů (škody) vzniklých cestovní kanceláři v důsledku zrušení smlouvy odstoupením, nejméně však
1. 35 % celkové ceny zájezdu nebo sjednané jednotlivé služby, pokud dojde k odstoupení od smlouvy do 30 dnů před zahájením zájezdu či poskytování jednotlivé služby,
  2. 55 % celkové ceny zájezdu nebo sjednané jednotlivé služby, pokud dojde k odstoupení od smlouvy od 29 do 22 dnů před zahájením zájezdu či poskytování jednotlivé služby,
  3. 70 % celkové ceny zájezdu nebo sjednané jednotlivé služby, pokud dojde k odstoupení od smlouvy od 21 do 15 dnů před zahájením zájezdu či poskytování jednotlivé služby,
  4. 75 % celkové ceny zájezdu nebo sjednané jednotlivé služby, pokud dojde k odstoupení od smlouvy od 14 do 10 dnů před zahájením zájezdu či poskytování jednotlivé služby,
  5. 80 % celkové ceny zájezdu nebo sjednané jednotlivé služby, pokud dojde k odstoupení od smlouvy od 9 do 4 dnů před zahájením zájezdu či poskytování jednotlivé služby,

6. 100% celkové ceny zájezdu nebo sjednané jednotlivé služby, pokud dojde k odstoupení od smlouvy 3 a méně dnů před zahájením zájezdu či poskytování jednotlivé služby anebo pokud dojde k odstoupení od smlouvy při nebo po zahájení zájezdu, protože zákazník z důvodů na své straně nastoupí k odjezdu nebo zájezd přeruší.

Celkovou cenou se rozumí cena včetně všech zákazníkem objednaných fakultativních služeb.

- 8.5** Cestovní kancelář je oprávněna jednostranně započíst svou pohledávku za zákazníkem z titulu výše uvedeného odstupného s pohledávkou zákazníka za cestovní kanceláři z titulu nároku na vrácení plnění, které cestovní kancelář od zákazníka obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy o zájezdu nebo na úhradu ceny za poskytnutí jednotlivé služby podle smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby.

## Část IX. Zrušení a změna dohodnutých služeb

- 9.1** Cestovní kancelář je oprávněna zrušit zájezd před jeho zahájením a zrušit poskytnutí jednotlivých služeb před započítáním jejich poskytování, jestliže nemůže dodržet podmínky smlouvy o zájezdu, resp. smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby, případně je oprávněna a povinna provést odpovídající změny (př. programu, trasy, ceny).
- 9.2** Je-li realizace zájezdu podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků, taková skutečnost je uvedena ve smlouvě o zájezdu, vč. uvedení minimálního požadovaného počtu zákazníků a cestovní kancelář je oprávněna zrušit zájezd, jestliže před jeho zahájením nebude minimálního počtu zákazníků dosaženo. Pokud cestovní kancelář zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, zavazuje se tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit nejpozději do 7 dní před zahájením zájezdu.
- 9.3** Cestovní kancelář je oprávněna bez náhrady zrušit zájezd před jeho zahájením a zrušit poskytnutí jednotlivých služeb před započítáním jejich poskytování rovněž vzhledem k neodvratitelné události (vyšší moci), které cestovní kancelář nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat, a která konání zájezdu nebo poskytnutí jednotlivé služby za dohodnutých podmínek znemožní.
- 9.4** Zruší-li cestovní kancelář zájezd nebo poskytování jednotlivé služby, vznikne zákazníkovi právo požadovat po cestovní kanceláři, aby mu nabídla náhradní zájezd nebo aby mu poskytla náhradní jednotlivou službu v kvalitě celkové odpovídající

tomu, co bylo původně dohodnuto, může-li cestovní kancelář vzhledem ke svým možnostem náhradní zájezd či náhradní službu zákazníkovi nabídnout. Dojde-li poté k uzavření smlouvy o náhradním zájezdu či smlouvy o poskytnutí náhradní jednotlivé služby, považují se platby zákazníka uhrazené cestovní kanceláři dle zrušené smlouvy o zájezdu či zrušené smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby za platby podle nové smlouvy a cestovní kancelář není oprávněna požadovat vyšší cenu, i když náhradní zájezd nebo náhradní služba jsou vyšší jakosti. Je-li však náhradní zájezd nebo náhradní jednotlivá služba nižší jakosti než původní, je cestovní kancelář povinna rozdíl v ceně zákazníkovi bez zbytečného odkladu vyplatit. Nedojde-li na základě tohoto článku Smluvních podmínek k uzavření nové smlouvy, je cestovní kancelář povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy o zájezdu nebo na úhradu ceny za poskytnutí služby podle zrušené smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby.

**9.5** Zruší-li cestovní kancelář zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před jeho zahájením, je povinna uhradit zákazníkovi penále ve výši 10 % z ceny zájezdu, ledaže došlo ke zrušení zájezdu z důvodů uvedených v čl. 9.2 a čl. 9.3 těchto Smluvních podmínek.

**9.6** Je-li cestovní kancelář nucena pro vnější okolnosti před zahájením zájezdu nebo před zahájením poskytování jednotlivé služby změnit podmínky smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby, může navrhnout zákazníkovi jejich změnu. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu či ceny za poskytnutí jednotlivé služby, musí být v návrhu cestovní kanceláře uvedena i nová výše ceny. Zákazník má právo se rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy souhlasit, nebo zda od smlouvy (o zájezdu či o poskytnutí jednotlivé služby) odstoupí v určené lhůtě podle čl. 5.4. těchto Smluvních podmínek. Odstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby dle tohoto čl. Smluvních podmínek, má právo požadovat po cestovní kanceláři, aby mu nabídla náhradní zájezd nebo poskytla náhradní jednotlivou službu v kvalitě celkové odpovídající původně dohodnutému (zrušenému) zájezdu či původně dohodnuté (zrušené) službě. O náhradním zájezdu či náhradní službě platí dále to, co je uvedeno v čl. 9.4. těchto Smluvních podmínek.

**9.7** Jestliže po zahájení zájezdu nebo čerpání jednotlivé služby zjistí zákazník, že nemá vlastnosti, o nichž byl ze strany cestovní kanceláře ujištěn nebo vlastnosti, které vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, má právo požádat cestovní kancelář, aby zajistila zjednaní nápravy, pokud si tato nevyžádá neúměrné náklady, a určí jí k tomu přiměřenou lhůtu. Pokud cestovní kancelář v určené lhůtě nápravu nezajistí, má zákazník právo zjednat si nápravu sám a cestovní kancelář mu nahradí účelně vynaložené náklady.

- 9.8** Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu nebo jednotlivé služby, je cestovní kancelář povinna přijmout taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat, případně, aby zákazník mohl pokračovat v čerpání služby. Za vadu nebudou smluvní strany považovat změnu pořadí navštívených míst ani změnu dne navštívení určitého místa. Cestovní kancelář zejména může zabezpečit náhradní program a služby ve stejném či podobném rozsahu a kvalitě dle původně dohodnutých podmínek a dbát přitom na to, aby byly v nejvyšší možné míře zachovány zaměření a účel zájezdu či jednotlivé služby. Nelze-li pokračování zájezdu nebo poskytování jednotlivé služby zajistit jinak než prostřednictvím služby cestovního ruchu nižší jakosti (kvality) než jakou určuje smlouva, cestovní kancelář má povinnost vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. Zajistí-li cestovní kancelář pokračování zájezdu či čerpání služby s vyššími náklady, jdou takové náklady k její tíži. Nelze-li však pokračování zájezdu nebo poskytování jednotlivé služby zajistit ani prostřednictvím služeb nižší jakosti nebo zákazník nabídnuté opatření z důležitých důvodů odmítne, vznikne cestovní kanceláři povinnost zákazníka přepravit zpět na místo odjezdu popř. na jiné dohodnuté místo.
- 9.9** Cestovní kancelář si vyhradzuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů (př. změny víz) nebo mimořádných okolností (bezpečnostní situace, dopravní problémy, živelní pohromy aj.), které nemohla ovlivnit ani předvídat.
- 9.10** V naléhavých případech (zejména v důsledku vyšší moci a pro důvody uvedené v čl. 9.9) je přípustná změna dopravy, letecké či dopravní společnosti, typu letadla či jiného dopravního prostředku, trasy letu nebo jiného dopravního prostředku vč. mezipřistání, termínu letu či zahájení dopravy. Cestovní kancelář neručí za případné posuny dopravy (vč. letů), zpoždění či přesunutí, z technických důvodů, z důvodu nepříznivého počasí, případně z důvodu přetížení komunikace, hraničních přechodů, stávek nebo vyšší moci. Zákazník je srozuměn s tím, že musí při plánování dopravních přípojů, obchodních termínů a dovolené brát možné zpoždění dopravy (vč. letů) v úvahu. V případě takových zpoždění dopravy nevzniká zákazníkovi nárok na odstoupení od smlouvy bez úhrady sjednaného odstoupeného ani na náhradu škody vůči cestovní kanceláři.
- 9.11** 9.11 Do celkového počtu dnů trvání zájezdu jsou zahrnuty i dny určené pro dopravu do sjednaného místa a zpět, pro transfery a ubytování, i v případech, kdy je doprava organizována v pozdních nočních hodinách či časných ranních hodinách. Tyto dny nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. Za časové posuny počátku a konce čerpání služeb stejně jako za služby nečerpané v tyto dny z titulu zpoždění dopravy tedy neposkytuje cestovní kancelář náhradu a event. zkrácení „pobytu“ o tyto dny není možné reklamovat.

## Část X. Reklamac v ad, odpovědnost za škody

- 10.1** Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za splnění povinností podle smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby bez ohledu na to, zda v rámci zájezdu nebo jednotlivé služby mají být plněny poskytnuta jinými dodavateli služeb cestovního ruchu.
- 10.2** Nesplní-li cestovní kancelář své povinnosti vyplývající ze smlouvy o zájezdu či ze smlouvy o poskytování jednotlivé služby či ze zákona) řádně a včas, je zákazník oprávněn uplatnit práva z její odpovědnosti za vady (dále také „reklamac“).
- 10.3** Bližší podmínky reklamac, způsob a lhůta jejího uplatnění a vyřízení jsou upraveny mimo tuto část Smluvních podmínek Reklamačním řádem, který cestovní kancelář za tímto účelem vydává. Zákazník uzavřením smlouvy o zájezdu či smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby potvrzuje, že byl s aktuálně platným Reklamačním řádem cestovní kanceláře seznámen a souhlasí s ním. Reklamační řád je vždy k dispozici zákazníkovi v listinné podobě v provozovnách cestovní kanceláře, jakož i na internetových stránkách cestovní kanceláře.
- 10.4** Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných či obstaraných cestovní kanceláři má zákazník právo uplatnit v kterékoli provozovně cestovní kanceláře (adresa: Víceúčelový dům Šestka, Hradební 1547, 686 01 Uherské Hradiště), v sídle cestovní kanceláře, v místě poskytované služby u průvodce, delegáta nebo jiného pověřeného zástupce cestovní kanceláře, a pokud byla smlouva uzavřena prostřednictvím obchodního zástupce cestovní kanceláře či zprostředkovatele také u těchto subjektů.
- 10.5** Zákazník je povinen případnou vadu zájezdu či služby uplatnit bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, tak, aby mohla být existence vady objektivně prokázána a potvrzena a sjednána její náprava, pokud možno hned a na místě samém. Nejpозději musí zákazník vadu vytknout do jednoho měsíce od skončení zájezdu, jedná-li se o vadu zájezdu, jedná-li se o poskytnutí jednotlivé služby ubytování, do šesti měsíců od skončení ubytování, jinak cestovní kancelář není povinna přiznat zákazníkovi slevu z ceny. V případě, že se zájezd nebo ubytování neuskutečnilo, běží lhůta jednoho měsíce k vytknutí vady ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle smlouvy o zájezdu a lhůta šesti měsíců ode dne, kdy měl být ukončeno ubytování podle smlouvy o jeho poskytnutí.
- 10.6** Zákazník je povinen v rámci reklamac uvést své identifikační údaje (jméno a příjmení, datum narození, adresu), datum, dostatečné označení reklamovaného zájezdu nebo služby (př. odkazem na číslo smlouvy nebo příložením její kopie), předmět reklamac (tj. vytkaná vada resp. její popis), uvedení

důkazů prokazujících důvodnost reklamac a jím požadovaný způsob vyřízení reklamac. Zákazník současně s reklamací může sdělit cestovní kanceláři číslo svého bankovního účtu pro účely úhrady případné kompenzace (slevy z ceny) ze strany cestovní kanceláře.

- 10.7** Zákazník je povinen poskytnout cestovní kanceláři veškerou nezbytnou součinnost potřebnou k vyřízení reklamac, zejména podat potřebné informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci či jinému zástupci cestovní kanceláře a zástupci dodavatele konkrétní služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamac. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce či jiného zástupce cestovní kanceláře a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.
- 10.8** V případech, kdy je reklamac posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamac zejména v bezplatném odstranění vady služby nebo v poskytnutí náhradní služby. Zákazník, který vytknul vadu zájezdu bez zbytečného odkladu, má také právo na přiměřenou slevu z ceny dle rozsahu a trvání vady. Právo zákazníka na odstoupení od smlouvy o zájezdu nebo od smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby v případech stanovených smlouvou nebo obecně závaznými právními předpisy tím není dotčeno.
- 10.9** Bude-li cestovní kanceláři shledána uplatněná reklamac jako nedůvodná, bude o tomto klient písemně informován, včetně uvedení důvodů zamítnutí reklamac.
- 10.10** Uplatní-li zákazník právo z odpovědnosti za vady nebo odstoupí-li od smlouvy o zájezdu nebo od smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby cestovního ruchu, není tím dotčeno jeho právo na náhradu škody (nákladů). Čeho však zákazník může dosáhnout uplatněním práva z odpovědnosti za vady, nemůže se domáhat z jiného právního důvodu. V případě vad zájezdu má zákazník i právo na náhradu újmy za narušení dovolené, zejména jestliže byl zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen.
- 10.11** Cestovní kancelář nemá povinnost nahradit zákazníkovi škodu vzniklou nesplněním smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby, jestliže jí ve splnění (za)bránila mimořádná nepředvídatelná překážka, vzniklá nezávisle na její vůli.
- 10.12** Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy o zájezdu, týkající se letecké přepravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod, které mimo jiné omezují ručení za škody v případě smrti nebo zranění a ztráty a poškození zavazadel. Ztrátu, poškození či

pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě reklamuje zákazník přímo u dopravce, přitom je povinen dodržet lhůty pro uplatnění nároků. V případě zájezdů s vlakovou dopravou je třeba vady rovněž reklamovat přímo u dopravce a odpovědnost dopravce je omezena podle Úmluvy o mezinárodní železniční dopravě (CO-TIF); přepravní podmínky konkrétního železničního dopravce však mohou stanovit i vyšší míru kompenzace pro cestující.

## Část XI. Další ustanovení, pojištění

- 11.1** Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu cestovní kanceláře (vyšší moc) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny nevzniká.
- 11.2** Nenastoupí-li zákazník na zájezd nebo poskytování jednotlivé služby či nevyčerpá-li službu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodů ležících na jeho straně, hradí 100 % sjednané ceny zájezdu (včetně služeb objednaných zákazníkem navíc), bez možnosti jejího vrácení nebo uplatnění slevy z ceny.
- 11.3** Součástí zájezdů a jednotlivých služeb poskytovaných cestovní kanceláří není pojištění zákazníka pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy, není-li ve smlouvě o zájezdu nebo smlouvě o poskytnutí jednotlivé služby sjednáno výslovně jinak. Zákazník má možnost uzavřít pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy, prostřednictvím cestovní kanceláře. Na vyžádání zákazníka cestovní kancelář takovéto pojištění při uzavírání smlouvy zprostředkuje. Pokud zákazník nevyužije možnosti uzavřít pojištění pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady s odstoupením od smlouvy (odstupné), prostřednictvím cestovní kanceláře nebo pokud zákazník nebude ani individuálně pojištěn pro uvedené případy, bere na vědomí a souhlasí, že nese sám plnou odpovědnost za rizika a náklady s tím související.
- 11.4** Cestovní kancelář je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených z.č. 159/1999 Sb. u pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro poskytování pojištění podle tohoto zákona. Podrobnosti o platném pojištění jsou uvedeny na internetové stránce cestovní kanceláře, informace je rovněž k dispozici ve všech provozovných cestovní kanceláře a u všech externích prodejců (obchodních zástupců) cestovní kanceláře.

## Část XII. Ochrana osobních údajů

- 12.1** Cestovní kancelář je oprávněna zpracovávat osobní údaje zákazníka uvedené ve smlouvě o zájezdu nebo ve smlouvě o poskytnutí jednotlivé služby cestovního ruchu nebo v dokumentech, které jsou její součástí, protože zpracování těchto údajů je nezbytné pro řádné plnění smluvních a zákonných povinností cestovní kanceláře, pro právní jednání týkající se poskytovaných služeb a pro jednání o změně uzavřené smlouvy nebo její případné zrušení apod. a uskutečňuje se k návrhu zákazníka (na základě jeho žádosti). Tím je dán účel zpracování poskytnutých osobních údajů, až do doby vyřízení jeho práv či požadavků, poté budou osobní údaje uchovávány pouze pro účely archivnictví, není-li dále uvedeno jinak.
- 12.2** Cestovní kancelář a zákazník se dohodli, že zákazník souhlasí se zpracováváním jeho osobních údajů i pro účely zaslání obchodních nabídek a sdělení nebo marketingových opatření.
- 12.3** Zaměstnanci cestovní kanceláře zpracovávají osobní údaje zákazníků automatizovaně i manuálně a jsou při své činnosti vázáni mlčenlivostí. Zákazník má právo na přístup ke svým osobním údajům a na jejich opravu. Při zpracování osobních údajů dodržuje cestovní kancelář své povinnosti vyplývající ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, zajišťuje ochranu osobních údajů zákazníka a dbá, aby neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování soukromí a lidské důstojnosti.
- 12.4** Zákazník má právo požádat cestovní kancelář o informaci o zpracování svých osobních údajů a cestovní kancelář je povinna mu tuto informaci bez zbytečného odkladu předat. Obsahem informace je vždy sdělení o a) účelu zpracování údajů, b) o osobních údajích, případně kategoriích osobních údajů, které jsou předmětem zpracování, včetně veškerých dostupných informací o jejich zdroji, c) o povaze automatizovaného zpracování v souvislosti s jeho využitím pro rozhodování, jestliže jsou na základě tohoto zpracování činěny úkony nebo rozhodnutí, jejichž obsahem je zásah do práva a oprávněných zájmů cestujícího, d) o příjemci osobních údajů, případně kategoriích příjemců. Za poskytnutí informace cestovní kancelář smí ze zákona požadovat přiměřenou úhradu, nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.
- 12.5** Zákazník, který zjistí nebo který se domnívá, že cestovní kancelář provádí zpracování osobních údajů, které je v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem

na účel jejich zpracování, může cestovní kancelář požádat o vysvětlení a požadovat, aby odstranila takto vzniklý stav. Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Je-li žádost oprávněná, cestovní kancelář odstraní závažný stav. Pokud cestovní kancelář nevyhoví žádosti o odstranění, má zákazník právo obrátit se přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů. Postup podle tohoto odstavce nevyklučuje, aby se zákazník obrátil na Úřad pro ochranu osobních údajů přímo. Pokud vznikla v důsledku zpracování osobních údajů zákazníkoví jiná než majetková újma, postupuje se při uplatňování nároku podle občanského zákoníku.

- 12.6** Zákazník ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, prohlašuje, že osobní údaje ve smlouvě o zájezdu/ smlouvě o poskytnutí služby cestovního ruchu a v dokumentech, které jsou její součástí, na základě informací uvedených v těchto Smluvních podmínkách poskytl dobrovolně a udělil cestovní kanceláři souhlas s jejich zpracováním, uchováním a zpřístupněním dalším subjektům poskytujícím služby cestovního ruchu, se kterými spolupracuje, to vše pro účely popsané výše a na dobu, než tento svůj souhlas odvolá a prokazatelně toto sdělí cestovní kanceláři. Výslovně potom tento souhlas za stejných podmínek udělil zákazník cestovní kanceláři ke zpracování citlivých údajů, jsou-li takové uvedeny ve smlouvě o zájezdu/ smlouvě o poskytnutí služby cestovního ruchu a v dokumentech, které jsou její součástí, včetně jejich aktualizovaných znění. Zákazník potvrzuje, že si je vědom toho, že cestovní kancelář je oprávněna podle § 9 písm. a) s jeho výslovným souhlasem citlivé údaje zpracovávat, protože to mohou být rovněž údaje nezbytné pro řádné a kvalitní zajišťování služeb cestovního ruchu, při zajištění jejich řádné ochrany v souladu se zákonem.
- 12.7** Zákazník prohlašuje, že stejný souhlas je zmocněn vyslovit i pro nakládání s osobními údaji všech spolucestujících osob, není-li tomu tak, zavazuje se zmocnění nebo obdobný souhlas každé spolucestující osoby ke zpracování jejich osobních údajů předložit cestovní kanceláři bez zbytečného odkladu po podpisu smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o poskytnutí služby cestovního ruchu.
- 12.8** Zákazník prohlašuje, že veškeré osobní údaje za sebe a případně i za spolucestující osoby ve smlouvě o zájezdu nebo ve smlouvě o poskytnutí služby cestovního ruchu uvedl(a) pravdivě a úplně.

### Část XIII. Speciální ustanovení platná pro smlouvy o zájezdech pořádaných společností A – ROSA Flussschiff GmbH, sídlím: Loggerweg 5, 18055 Rostock, Německo

- 13.1** Součástí těchto Smluvních podmínek jsou podmínky, uvedené níže v této části, které vydává společnost A – ROSA Flussschiff GmbH jako pořadatel pro své zájezdy – říční plavby. Tyto podmínky mají v případě jejich kolize s ujednáním Všeobecných smluvních podmínek cestovní kanceláře IC TOUR s.r.o. přednost, ledaže by ve smlouvě o zájezdu nebo ve smlouvě o poskytnutí služeb cestovního ruchu bylo v konkrétním případě výslovně dohodnuto jinak.

Níže uvedená ustanovení se, pokud byla účinně dohodnutá, stanou obsahem cestovní smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a společností A-ROSA Flussschiff GmbH. Tato ustanovení doplňují zákonné předpisy § 651a až 651m ObčZ (německého Občanského zákoníku) a informační předpisy pro pořadatele zájezdu dle § 4 až 11 ObčZ-InfoV (vyhlášky o povinnostech informovat a dokládat dle občanského práva) a provádějí je.

### 1. UZAVŘENÍ CESTOVNÍ SMLOUVY/ZÁVAZKY ZÁKAZNÍKA

- 1.1** Pro všechny způsoby objednání platí:
- Základem této nabídky je vypsání nabídky zájezdů a doplňující informace pořadatele zájezdu pro příslušný zájezd, pokud je zákazník má při objednání k dispozici.
  - Zákazník ručí za všechny smluvní závazky společností, pro které zájezd objednal, jako za vlastní závazky, pokud tuto povinnost převzal výslovným a samostatným prohlášením.
  - Liší-li se obsah prohlášení o akceptaci pořadatele zájezdu od obsahu objednávky, jedná se o novou nabídku pořadatele zájezdu, kterou je vázán po dobu deseti dnů. Smlouva na základě této nové nabídky vznikne, když zákazník během závazné lhůty výslovně prohlásí pořadateli zájezdu svou akceptaci výslovným prohlášením nebo úhradou zálohy.
- 1.2** Pro objednávku, kterou lze provést ústně, písemně, telefonicky, e-mailem nebo telefaxem, platí:

- Objednáním (přihlášením k zájezdu) nabízí zákazník pořadateli zájezdu závazně uzavření cestovní smlouvy. Smlouva vzniká obdržetím potvrzení objednávky (prohlášení o akceptaci) pořadatelem zájezdu. Toto potvrzení nevyžaduje žádnou určitou formu. Při uzavření smlouvy nebo neprodleně po něm zašle pořadatel zájezdu zákazníkovi potvrzení zájezdu písemně nebo v textové podobě.
- 1.3** V případě objednání v elektronickém obchodním styku (např. internet) platí pro uzavření smlouvy:
- Zákazníkovi se postup on-line objednání vysvětlí na příslušných internetových stránkách.
  - Zákazníkovi je k dispozici možnost oprav k úpravě jím vložených údajů, k výmazu nebo k vyprázdnění celého online objednávacího formuláře a použití této možnosti se vysvětluje.
  - Nabízené smluvní jazyky k provedení online objednání jsou uvedeny.
  - Uloží-li pořadatel zájezdu text smlouvy do paměti, uvědomí zákazníka o tom a o možnosti pozdějšího vyvolání textu smlouvy.
  - Stisknutím tlačítka „objednat s povinností zaplatit“ nabízí zákazník pořadateli zájezdu závazně uzavření cestovní smlouvy.
  - Zákazníkovi se příjem jeho objednávky (přihlášky k zájezdu) potvrdí neprodleně elektronickou cestou (potvrzení příjmu).
  - Zaslání objednávky (přihlášky k zájezdu) stisknutím tlačítka „objednat s povinností zaplatit“ nezakládá žádný nárok zákazníka na uzavření cestovní smlouvy dle jeho objednávky (přihlášky k zájezdu). Smlouva se uzavře přijetím potvrzení objednávky pořadatelem zájezdu u zákazníka, které nevyžaduje žádnou zvláštní formu a lze ho provést telefonicky, e-mailem, faxem nebo písemně.
  - Dojde-li k potvrzení objednávky ihned po stisknutí tlačítka „objednat s povinností zaplatit“ příslušným zobrazením potvrzení objednávky na obrazovce, vznikne cestovní smlouva zobrazením tohoto potvrzení objednávky, aniž by to vyžadovalo další sdělení o příjmu objednávky. V tomto případě se zákazníkovi nabízí možnost uložení potvrzení objednávky do paměti a jeho výtisku. Závaznost cestovní smlouvy ovšem nezávisí na tom, zda zákazník této možnosti k uložení do paměti a výtisku skutečně využije.

### 2. ÚHRADA

- 2.1** Společnost A-ROSA Flussschiff GmbH může platby na úhradu ceny zájezdu požadovat nebo přijímat před ukončením zájezdu jen, když bylo zákazníkovi předáno potvrzení o zajištění. Po uzavření smlouvy je splatná záloha ve výši 25 % ceny zájezdu proti předání potvrzení o zajištění. Záloha se zaplatí platební kartou nebo bankovním převodem přímo firmě A-ROSA Flussschiff GmbH. V závislosti na zákazníkem zvoleném způsobu platby si společnost A-ROSA Flussschiff GmbH vyhraduje právo požadovat u plateb (např. ceny zájezdu nebo palubního vyúčtování) transakční poplatek. O výši transakčního poplatku bude host informován včas před jeho vyúčtováním a úhradě. Není-li dohodnuto se společností A-ROSA Flussschiff GmbH výslovně jinak, platby zprostředkující cestovní kanceláři nezprošťují dluhu. Doplatek je splatný 30 dnů před zahájením zájezdu, pokud bylo předáno potvrzení o zajištění a zájezd již nelze zrušit z důvodu uvedeného v bodě 5. 2. Se zálohou je splatné i celé pojistné v případě zprostředkování pojistky firmou A-ROSA Flussschiff GmbH.
- 2.2** Nezaplatí-li zákazník zálohu a/nebo doplatek dle dohodnuté splatnosti, je A-ROSA Flussschiff GmbH oprávněna po upomínce a stanovení náhradní lhůty odstoupit od cestovní smlouvy a zákazníkovi přiučtovat náklady na odstoupení dle bodu 7.2 věta 2 až 7. 5.
- 2.3** Po úplném zaplacení zájezdu obdrží zákazník své cestovní podklady neprodleně, nejdříve ovšem tři týdny před zahájením zájezdu.

### 3. PLNĚNÍ A CENY

- 3.1** Povinnost plnění A-ROSA Flussschiff GmbH vyplývá z obsahu potvrzení objednávky ve spojení s katalogem, příp. s nabídkou zájezdu platnou v době zájezdu dle všech tam uvedených pokynů a vysvětlení a zahrnuje i individuální ujednání.
- 3.2** Návažnou dopravu vlakem, autobusem nebo letadlem si organizuje a objedná zákazník sám. Na vyžádání je A-ROSA Flussschiff GmbH připravená příslušnou dopravu zprostředkovat.
- 3.3** Směrodatné pro všechny slevy vyplývající z věku zákazníka je věk dosažený v den nástupu zájezdu.

### 4. ZMĚNY PLNĚNÍ NEBO CENY

- 4.1** Změny podstatného cestovního plnění oproti dohodnutému

obsahu cestovní smlouvy, které se stanou nutnými po uzavření smlouvy a které pořadatel zájezdu nezpůsobil proti dobré víře, jsou povoleny jen, pokud tyto změny nejsou výrazné a neomezuji celkový charakter zájezdu. Ke změnám patří např. přeojednání na konstrukčně stejnou loď rejsaře, změny jízdny doby a/nebo trasy plavby po řekách, ke kterým může dojít v případě včas nepředvídatelného vysokého nebo nízkého stavu vody (bezpečnostní a povětrnostní důvody), úplné nebo částečné vypnutí dílčí trasy nebo absolvování dílčí trasy jiným dopravním prostředkem, odpadnutí nebo změny výletního programu; v jednotlivém případě si to může vyžádat přenocování v hotelu.

4. 2 Případné nároky ze záruky zůstávají nedotčeny, pokud změně plnění má vady. A-ROSA Flussschiff GmbH je povinná informovat zákazníka o podstatných změnách plnění neprodleně poté, co se dozvěděla o důvodu změny. V případě výrazné změny podstatného cestovního plnění je zákazník oprávněn bezúplatně odstoupit od cestovní smlouvy nebo požadovat účast na nejméně rovnocenném zájezdu, pokud A-ROSA Flussschiff GmbH je s to ze své nabídky nabídnout takový zájezd bez dalších nákladů pro zákazníka. Zákazník musí tato práva uplatnit vůči A-ROSA Flussschiff GmbH neprodleně po prohlášení A-ROSA Flussschiff GmbH o změně cestovního plnění nebo po odřeknutí zájezdu.
4. 3 Zvyšují-li se dopravní náklady platné při uzavření cestovní smlouvy, zejména náklady na pohonné hmoty, může A-ROSA Flussschiff GmbH zvýšit cenu zájezdu dle níže uvedeného výpočtu:
- V případě zvýšení vztaženého na jedno místo k sedění může A-ROSA Flussschiff GmbH po zákazníkovi požadovat částku zvýšení.
  - V ostatních případech se dopravcem za dopravní prostředek požadované dodatečné dopravní náklady dělí počtem míst k sedění dohodnutého dopravního prostředku. Takto vyplývající částku zvýšení na jednotlivé místo může A-ROSA Flussschiff GmbH požadovat po zákazníkovi.
4. 4 Zvyšují-li se poplatky platné pro A-ROSA Flussschiff GmbH při uzavření cestovní smlouvy, jako např. přístavní nebo letištní poplatky, lze cenu zájezdu zvýšit o příslušnou poměrnou částku.
4. 5 Zvýšení je přípustné jen, jestliže mezi uzavřením smlouvy a dohodnutým termínem zájezdu jsou více než čtyři měsíce a okolnosti vedoucí ke zvýšení nenastaly ještě před uzavřením smlouvy a při uzavření smlouvy je A-ROSA Flussschiff GmbH nemohla předvídat. V případě dodatečné změny ceny zájezdu musí (A-ROSA Flussschiff GmbH) neprodleně informovat cestujícího. Zvýšení ceny od 20. dne před nástupem zájezdu je neúčinné. V případě zvýšení ceny více než o 5 % je cestující oprávněn odstoupit od cestovní smlouvy bez poplatku nebo

požadovat účast na nejméně rovnocenném zájezdu, pokud A-ROSA Flussschiff GmbH je s to ze své nabídky nabídnout takový zájezd bez dalších nákladů pro zákazníka. Zákazník musí tento nárok uplatnit vůči A-ROSA Flussschiff GmbH neprodleně po sdělení A-ROSA Flussschiff GmbH o zvýšení ceny.

## 5. VÝPOVĚĎ FIRMY A-ROSA Flussschiff GmbH A ODSTOUPENÍ PRO NEDOSAŽENÍ MINIMÁLNÍHO POČTU ÚČASTNÍKŮ

5. 1 A-ROSA Flussschiff GmbH může cestovní smlouvu vypovědět bez dodržení jakékoliv lhůty, když cestující přes upomenutí A-ROSA Flussschiff GmbH stále ruší nebo se chová v takové míře v rozporu se smlouvou, že společnost je oprávněná okamžitě zrušit smlouvu. Vypoví-li A-ROSA Flussschiff GmbH, zůstává jí nárok na cenu zájezdu; musí si ale nechat započítat hodnotu ušetřených nákladů a výhody, které má z jiného použití nevyužitého plnění, včetně částek připsaných k dobru dodavatelem služeb. Společnost A-ROSA Flussschiff GmbH nasazení pracovníci a lodní personál jsou výslovně zmocněni hájit v těchto případech zájmy A-ROSA Flussschiff GmbH.
5. 2 A-ROSA Flussschiff GmbH může odstoupit od cestovní smlouvy do 35 dnů před zahájením zájezdu v případě nedosažení minimálního počtu 110 účastníků stanoveného v nabídce zájezdu. A-ROSA Flussschiff GmbH je povinna neprodleně po nastání předpokladu pro neprovedení zájezdu o tom uvědomit účastníka zájezdu a předat mu prohlášení o odstoupení. Nekoná-li se zájezd z tohoto důvodu, jsou zákazníkovi neprodleně vráceny platby provedené k úhradě ceny zájezdu.

## 6. ZAVAZADLO A ZVÍŘECTVO NA PALUBĚ A-ROSA Flussschiff GmbH

Zavazadlo smí obsahovat jen předměty osobní potřeby. Zejména není zákazníkovi dovoleno přinést na palubu říční loď omamné látky, zbraně, střelivo, výbušné látky nebo hořlaviny. Dle mezinárodních úmluv se drogové delikty oznamují místním úřadům. Není dovoleno brát s sebou zvířata na palubu říčních lodí A-ROSA.

## 7. ODSTOUPENÍ ZÁKAZNÍKA PŘED ZAHÁJENÍM ZÁJEZDU, STORNO NÁKLADY

7. 1. Zákazník může kdykoliv před zahájením zájezdu odstoupit

od zájezdu. Směrodatný je příjem prohlášení o odstoupení u A-ROSA Flussschiff GmbH. Zákazníkovi se ve vlastním zájmu a z důvodu zajištění důkazu naléhavě doporučuje, aby odstoupení prohlásil písemně.

7. 2 Odstoupí-li zákazník před zahájením zájezdu nebo nenastoupí-li zájezd, ztratí A-ROSA Flussschiff GmbH nárok na cenu zájezdu. Místo toho může A-ROSA Flussschiff GmbH, pokud za odstoupení neodpovídá nebo je-li to případ vyšší moci, požadovat přiměřené odškodnění za přípravy na zájezd učiněné do odstoupení a za své výlohy v závislosti na příslušnou cenu zájezdu. V případě odstoupení zákazníka je splatné za každou osobu paušální odškodnění za učiněné přípravy na zájezd a výlohy, jehož výše se vypočítá dle obě příjmu prohlášení zákazníka o odstoupení. Doporučujeme proto odstoupení prohlásit písemně. Paušální odškodnění se vypočítá takto:

- standardní paušál u ceny A-ROSA SELECT Premium all inclusive
  - do 31. dne před nástupem zájezdu 35 %
  - od 30. dne před nástupem zájezdu 50 %
  - od 24. dne před nástupem zájezdu 60 %
  - od 17. dne před nástupem zájezdu 70 %
  - od 10. dne před nástupem zájezdu 90 %
  - od 3. dne před nástupem zájezdu do dne nástupu nebo storno v den příjezdu nebo při nenastoupení zájezdu 100 %
- zvláštní paušál u ceny A-ROSA SELECT Classic
  - do 31. dne před nástupem zájezdu 45 %
  - od 30. dne před nástupem zájezdu 60 %
  - od 24. dne před nástupem zájezdu 70 %
  - od 17. dne před nástupem zájezdu 85 %
  - od 10. dne před nástupem zájezdu 95 %
  - od 3. dne před nástupem zájezdu do dne nástupu zájezdu nebo storno v den příjezdu nebo při nenastoupení zájezdu 100 %
- Pro tematické balíčky objednané dodatečně odlišným objednacím kódem, jako např. wellness balíček, a pro aranžmá při příjezdu nebo odjezdu a prodloužený hotelový pobyt platí standardní paušál (7. 2. a.).

7. 3 Až do nástupu zájezdu může cestující požadovat, aby místo něho vstoupila třetí osoba do práv a povinností z cestovní smlouvy. Společnost A-ROSA Flussschiff GmbH může vstupu třetí osoby odporovat, když tato osoba nevyhovuje zvláštním požadavkům na zájezd nebo její účasti brání zákonné předpisy nebo úřední nařízení. Vstoupí-li do smlouvy třetí osoba, pak ona a cestující společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH ručí společně a nerozdílně za cenu zájezdu a dodatečné náklady vzniklé vstupem třetí osoby. Za změnu pasažéra u čistě lodní přepravy společnost A-ROSA Flussschiff GmbH vyúčtuje poplatek ve výši



€ 50,- na osobu. Náklady vzniklé změnou případně objednaných dodatečných služeb (letů atd.) se objednavajícímu přičítají v plné výši.

7. 4 Společnost A-ROSA Flussschiff GmbH si vyhrazuje právo místo výše uvedených paušálů požadovat vyšší konkrétní odškodnění, když A-ROSA Flussschiff GmbH doloží, že jí vznikly podstatně vyšší náklady než splatný paušál. V tomto případě je A-ROSA Flussschiff GmbH povinná požadované odškodnění konkrétně vyčíslit a doložit při zohlednění ušetřených výdajů.
7. 5 Zákazníkovi zůstává v každém případě dovoleno prokázat firmě A-ROSA Flussschiff GmbH, že jí nevznikla vůbec žádná škoda nebo že jí vznikla podstatně nižší škoda než je vyúčtovaný paušál.

## 8. PŘEOBJEDNÁNÍ

Zákazník nemá po uzavření smlouvy nárok na změnu termínu, cíle, nástupního místa zájezdu, ubytování nebo druhu dopravy (dále jen přeoobjednání). Proveďte-li se přesto přeoobjednání na požadavek zákazníka, může společnost A-ROSA Flussschiff GmbH vybrat poplatek za přeoobjednání při dodržení níže uvedených lhůt. Tento poplatek činí za každého cestujícího:

8. 1 Přeoobjednání do 30 dnů před nástupem zájezdu  
Při přeoobjednání do 30 dnů před nástupem zájezdu platí:
- objednání s cenovým typem A-ROSA SELECT Premium all inclusive: jednou za osobu zdarma, dalším přeoobjednání € 25,- na osobu, když se přeoobjednání provede v rámci A-ROSA SELECT Premium all inclusive a jedná-li se o závaznou objednávku. Za přeoobjednání z A-ROSA SELECT Premium all inclusive na A-ROSA SELECT Classic činí poplatek € 150,- na osobu.
  - objednání s cenovým typem A-ROSA SELECT Classic: € 200,- na osobu, pokud se přeoobjednání provede v rámci A-ROSA SELECT Classic a jedná-li se o závaznou objednávku.
  - objednání s příjezdem letadlem: při změně objednávky s příjezdem letadlem se paušál uvedený v bodě 8. 1. a) - b) zvýší o € 80,- na osobu.
8. 2 Přeoobjednání od 29 dnů před nástupem zájezdu  
Jakýkoliv požadavek zákazníka na přeoobjednání, který společnost A-ROSA Flussschiff GmbH obdrží od 29 dnů před nástupem zájezdu, lze provést, pokud je to vůbec možné, jen po

odstoupení zákazníka od cestovní smlouvy za výše uvedených podmínek a při současném novém přihlášení. To neplatí pro přeoobjednání způsobující jen nepatrné náklady.

8. 3 Pausály manipulační, za odstoupení a přeoobjednání jsou splatné ihned.

## 9. NEVYUŽITÉ SLUŽBY

Nevyužije-li cestující jednotlivou cestovní službu, která mu byla řádně nabízena, z důvodů na jeho straně (např. pro dřívější návrat nebo z jiných nutných důvodů), nemá nárok na vrácení poměrné ceny zájezdu. Společnost A-ROSA Flussschiff GmbH se bude snažit o vrácení ušetřených výloh u dodavatelů služby. Tato povinnost odpadá, jedná-li se o zcela zanedbatelné služby nebo brání-li tomu zákonné předpisy nebo úřední nařízení.

## 10. POVINNÁ SOUČINNOST CESTUJÍCÍHO

10. 1 Reklamace  
Není-li zájezd poskytnut dle smlouvy, může cestující požadovat nápravu. Cestující je ale povinen vzniklou vadu zájezdu neprodleně oznámit společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH. Opomene-li to zaviněně, nemá nárok na slevu z ceny zájezdu. To neplatí jen tehdy, když reklamace je zjevně beznadějná nebo z jiných důvodů nepřijatelná. Cestující je povinen svou reklamaci neprodleně oznámit průvodci v místě rekreace. Není-li žádný průvodce v místě rekreace, oznámí případné vady zájezdu firmě A-ROSA Flussschiff GmbH v jejím sídle. O dosažitelnosti průvodce, příp. společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH se poskytnou informace v popisu služeb, nejpozději ovšem v cestovních podkladech. Průvodce je pověřen zajistit nápravu, je-li to možné. Není ale oprávněn uznávat nároky zákazníka.
10. 2 Stanovení lhůty před výpovědí  
Chce-li zákazník/cestující vypovědět cestovní smlouvu dle § 615e ObčZ pro vadu zájezdu označenou v § 615c ObčZ nebo pro neúnosnost ze závazného důvodu, který je pro společnost A-ROSA Flussschiff GmbH zjevný, je povinen nejdříve stanovit firmě A-ROSA Flussschiff GmbH přiměřenou lhůtu k nápravě. To neplatí jen tehdy, když náprava není možná nebo společnost A-ROSA Flussschiff GmbH ji odmítá nebo když okamžitá výpověď smlouvy je oprávněná pro zvláštní zájem zákazníka/cestujícího, který je pro společnost A-ROSA Flussschiff GmbH zjevný.
10. 3 Poškození zavazadla a opoždění zavazadla při cestě letadlem  
naléhavě doporučuje společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH oznámit neprodleně na místě příslušné letecké společnosti

Zprávou o škodě (P.I.R.). Letecké společnosti zpravidla odmítají náhradu škody, když nebyla vyplněna Zpráva o škodě. Zpráva o škodě se proplatí při poškození zavazadla do sedmi dnů a při opoždění do 21 dnů od doručení. Jinak se ztráta, poškození nebo chybné směřování cestovního zavazadla oznamuje průvodci nebo místnímu zastoupení společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH.

10. 4 Cestovní podklady

Zákazník je povinen informovat společnost A-ROSA Flussschiff GmbH, když neobdrží potřebné cestovní podklady (např. letenku, hotelové poukázky) během lhůty sdělené firmou A-ROSA Flussschiff GmbH.

## 11. UPLATNĚNÍ NÁROKŮ, lhůta, promlčení

11. 1 Nároky dle § 651c až § 651f ObčZ musí zákazník/cestující uplatnit nejpozději do jednoho měsíce od doby ukončení zájezdu uvedeného ve smlouvě.
11. 2 Tato lhůta začíná dnem následujícím po dni ukončení zájezdu dle smlouvy. Případně-li poslední den lhůty na neděli, na v místě uplatnění nároku státně uznávaný všeobecný svátek nebo na sobotu, je takový den nahrazen následujícím pracovním dnem.
11. 3 Nárok lze uplatnit se zachováním lhůty jen vůči společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH, Loggerweg 5, 18055 Rostock.
11. 4 Po uplynutí lhůty může zákazník/cestující uplatnit nároky jen, když mu bylo bez vlastního zavinění zabráněno lhůtu dodržet.
11. 5 Lhůta dle bodu 11. 1. platí i pro přihlášení škod na zavazadle nebo opoždění doručení zavazadla v souvislosti s letem dle bodu 10. 3. , pokud se uplatňují záruční práva z § 651c odst. 3, § 651d, § 651e odst. 3 a 4 ObčZ. Nárok na náhradu škody pro poškození zavazadla je nutno uplatnit do sedmi dnů, nárok na náhradu škody pro opoždění zavazadla do 21 dnů po předání zavazadla.

## 12. OMEZENÍ RUČENÍ

12. 1 Smluvní ručení společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH za škody, které nevyplývají ze smrtelného nebo tělesného zranění ani z poškození zdraví, je omezeno na trojnásobek ceny zájezdu,
- pokud škoda cestujícího nebyla způsobena ani úmyslně, ani z hrubé nedbalosti, nebo
  - pokud společnost A-ROSA Flussschiff GmbH odpovídá za škodu vzniklou cestujícímu výlučně ze zavinění dodavatele služeb. Případně vyšší nároky dle Mont-

- realské úmluvy nebo dle německého zákona o letecké dopravě zůstávají tímto omezením nedotčeny.
12. 2 Společnost A-ROSA Flussschiff GmbH neručí za rušení služeb, škody na zdraví osob ani za hmotné škody v souvislosti se službami, které jako cizí služby pouze zprostředkuje (např. výlety, sportovní akce, návštěvy divadla, výstavy, doprava z výchozího a cílového místa vypsáno v nabídce a opačně), pokud se tyto služby v nabídce zájezdu a na potvrzení objednávky výslovně označují jako cizí služby s uvedením zprostředkujícího smluvního partnera, takže je pro cestujícího zřejmé, že nejsou součástí cestovní služby společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH. Společnost A-ROSA Flussschiff GmbH ovšem ručí
- za služby zahrnující dopravu cestujících z výchozího místa zájezdu dle nabídky do cílového místa dle nabídky, mezidopravu během zájezdu a ubytování během zájezdu,
  - pokud a do té míry, do jaké bylo příčinou škody cestujícího porušení povinnosti A-ROSA Flussschiff GmbH ho upozorňovat, mu objasňovat a zájezd organizovat.
12. 3 Je-li A-ROSA Flussschiff GmbH smluvním a provádějícím dopravcem lodní cesty nebo je-li dle zákonných předpisů tím považována, A-ROSA Flussschiff GmbH u nároků na náhradu škody na zdraví nebo na zavazadle ručí dle zvláštních zákonných předpisů (zejména dle Obchodního zákoníku a přílohy k § 664 ObchZ a dle zákona o vnitrozemské plavbě).

### 13. PASOVÉ, VÍZOVÉ A ZDRAVOTNÍ PŘEDPISY

13. 1 Každý cestující na říčních lodích A-ROSA musí mít platný občanský průkaz. Na cesty vedoucí do ukrajinské delty Dunaje (Delta Dunaje Pasov-Bukurešť (10 nocí), Delta Dunaje (16 nocí), Delta Dunaje Bukurešť-Pasov (11 nocí), Rýn-Mohan-Dunaj (17 nocí)) je navíc nutný cestovní pas, který při nástupu zájezdu platí ještě nejméně tři měsíce. Zápis dětí do cestovního pasu rodičů jsou neplatné a již neopravňují děti k překročení hranice. Všechny děti musí od svého narození mít při cestě do zahraničí vlastní cestovní doklad (viz pasové, vízové a zdravotní předpisy na straně 36).
13. 2 Před uzavřením smlouvy informuje pořadatel zájezdu státní příslušníky těch států Evropské unie, kde je zájezd nabízen, o ustanoveních pasových, vízových a zdravotních předpisů a jejich příp. změnách. Příslušníkům jiných států poskytne informace příslušný konzulát. Přitom se předpokládá, že u zákazníka a případných spolucestujících nejsou dány žádné zvláštnosti (např. dvojité státní občanství, osoba bez státní příslušnosti).

13. 3 Společnost A-ROSA Flussschiff GmbH informuje zákazníka před uzavřením smlouvy o případných změnách předpisů uvedených v nabídce zájezdu.
13. 4 Zákazník odpovídá za obstarání a držení úředně nutných cestovních dokumentů, případně potřebného očkování a za dodržení celních a devizových předpisů. Újma vyplývající z nedodržení těchto předpisů, např. úhrada nákladů na odstoupení, jdou k jeho tíži. To neplatí, když pořadatel zájezdu ho informoval chybně, nedostatečně nebo vůbec.
13. 5 Společnost A-ROSA Flussschiff GmbH neručí začasné udělení a předání nutných víz příslušným diplomatickým zastupitelstvím, když zákazník ji pověřil obstaráním, ledaže zaviněně porušila své povinnosti.

### 14. PROMLČENÍ

14. 1 Nároky zákazníka/cestujícího dle § 651c až § 651f ObčZ ze smrtelného nebo tělesného zranění a poškození zdraví, které vyplývají z úmyslného nebo hrubě nedbalostního porušení povinností společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH nebo statutárního zástupce nebo pověřence společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH, se promlčují po dvou letech. To platí i pro nároky na náhradu jiných škod vyplývajících z úmyslného nebo hrubě nedbalostního porušení povinností společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH nebo statutárního zástupce nebo pověřence společnosti A-ROSA Flussschiff GmbH
14. 2 Všechny ostatní nároky dle § 651c až § 651f ObčZ promlčují za jeden rok.
14. 3 Promlčení dle bodu 14. 1. a 14. 2. začíná dnem následujícím po dni ukončení zájezdu dle smlouvy. Případně-li poslední den lhůty na neděli, na v místě uplatnění nároku státně uznávaný všeobecný svátek nebo na sobotu, je takový den nahrazen následujícím pracovním dnem.
14. 4 Prohlašuje-li mezi zákazníkem/cestujícím a A-ROSA Flussschiff GmbH jednání o nároku nebo o okolnostech zakládajících nárok, zastavuje se promlčecí lhůta, dokud zákazník/cestující nebo A-ROSA Flussschiff GmbH neodmítne další pokračování jednání. K promlčení dojde nejdříve tři měsíce po ukončení zastavení.

### 15. POVINNOST INFORMOVAT O IDENTITĚ PROVÁDĚCÍ LETECKÉ SPOLEČNOSTI

Vyhláška EU o uvědomění cestujících letadlem o identitě prováděcí letecké společnosti zavazuje společnost A-ROSA Flussschiff GmbH informovat zákazníka při objednání o identitě prováděcí letecké společnosti u všech v rámci objednaného zájezdu poskytovaných leteckých dopravních služeb. Není-li prováděcí letecká společnost při objednání ještě známá, je společnost A-ROSA Flussschiff GmbH povinná uvést zákazníkovi leteckou společnost, která let pravděpodobně provede. Jakmile se A-ROSA Flussschiff GmbH dozví, která letecká společnost let provede, informuje zákazníka. Změní-li se letecká společnost uvedená zákazníkovi jako prováděcí, informuje A-ROSA Flussschiff GmbH zákazníka o změně. A-ROSA Flussschiff GmbH neprodleně zahájí všechny přiměřené kroky, aby zajistila, že zákazník bude co nejdříve o změně informován. Černý seznam „Black List“ lze zobrazit na této internetové stránce: <http://air-ban.europa.eu>.

### Pasové, vízové a zdravotní předpisy

Tyto údaje platí pro státní příslušníky zemí Evropské unie v době předání do tisku. Pro ně platí celní předpisy Schengenské dohody. Na palubě je zakázáno vést s sebou zbraně (nože, střelní zbraně apod.), střelivo, výbušné předměty, hořlaviny nebo omamné látky. Dbejte na to, že jednotlivé země mají rozdílné předpisy o vývozu a dovozu zboží a/nebo deviz. V případě potřeby Vás Váš konzulát rád bude informovat o těchto předpisech.

### Cestovní dokumenty

Státní příslušníci zemí Evropské unie potřebují pro tyto zájezdy po Dunaji při nástupu zájezdu cestovní pas platný ještě nejméně tři měsíce:

Delta Dunaje (16 nocí), Delta Dunaje Bukurešť-Pasov (11 nocí), Delta Dunaje Pasov-Bukurešť (10 nocí) a Rýn-Mohan-Dunaj (17 nocí). Pro ostatní zájezdy potřebují státní příslušníci zemí Evropské unie platný občanský průkaz nebo cestovní pas.

Od 26. 06. 2012 jsou zápisy dětí do cestovního pasu rodičů neplatné a již neopravňují děti k překročení hranice. Od tohoto rozhodného dne musí tedy všechny děti (od narození) při cestě do zahraničí mít vlastní cestovní doklad.

Příslušníci jiných států ať se prosím informují u svého příslušného konzulátu o případně potřebném vízu nebo dalších vstupních dokladech. Pro všechny navštívené země platí, že předměty osobní potřeby lze bezcelně dovážet. Držení omamných látek se trestá vězením a vysokou peněžitou pokutou, totéž platí pro dovoz pornografického materiálu.

### Zdravotní předpisy

Žádné očkování není předepsáno. Děti by měly mít svému věku odpovídající ochranu očkováním dle očkovacího kalendáře.

Tetanus, dětská obrna, záškrť: jsou-li tato očkování starší než deset let, doporučujeme obnovení, to platí i pro očkování proti hepatitidě A.



Myslete na účinnou ochranu k prevenci a ošetření bodnutí hmyzem (zejména v deltě Dunaje) a na ochranný prostředek proti slunci s vysokým ochranným faktorem.

#### **Důležité upozornění:**

Cestující by se měli včas informovat o opatřeních na ochranu proti infekci, očkováních a dalších profylaktických opatřeních a příp. konzultovat lékaře.

#### **POKYNY K OCHRANĚ DAT**

Naší zvláštní snahou je chránit Vaše osobní údaje a zajistit jejich bezpečnost ve smyslu Spolkového zákona o ochraně dat a ostatních ustanovení o ochraně dat. Společnost A-ROSA Flussschiff GmbH pořídí a zpracuje Vaše osobní údaje, aby Vám mohla nabízet využití našich služeb a profesionální servis. Za tímto účelem jsou pořízeny údaje, jako příjmení, jméno, adresa, číslo telefonu, příp. mailová adresa a číslo kreditní karty. Kromě toho pro přeshraniční lodní zájezdy potřebujeme Vaše údaje dle mezinárodních ustanovení o hlášení osob, na které se ptáme odděleně jako „Údaje v lodním prohlášení“. Protože se údaje mohou vztahovat i na spolucestující osoby, žádáme Vás o zajištění pořízení těchto údajů se souhlasem spolucestujících. Máte možnost dát nám na formuláři „Údaje v lodním prohlášení“ Váš souhlas s pořízením osobního uživatelského profilu, na jehož základě Vám zašleme individuálně optimalizované produktové informace. Pokud si tyto informace, s jejich zasláním jste nám vyjádřili svůj souhlas, již nepřejete, sdělte nám to písemně na adresu:

A-ROSA Flussschiff GmbH, Datenschutzbeauftragter, Loggerweg 5, 18055 Rostock, Vaše údaje nebudou předávány žádné třetí osobě, ledaže je to nutné k vyřízení Vaší objednávky nebo předepsané ze zákona. Na ochranu Vašich dat před nepovolaným přístupem jsme podnikli rozsáhlá technická a provozní bezpečnostní opatření, které se pravidelně kontrolují a aktualizují.

#### **WLAN (Podmínky užívání sítě)**

Dostupnost, výkon ani přenosovou rychlost nezaručujeme. Mohou se vyskytovat zdržení, chybná spojení nebo dočasné poruchy. Před použitím systému musíte zajistit, že Váš přístroj je s nabízenými službami kompatibilní. Provozovatel neposkytuje žádný software, přístroje ani nastavení systému. Abyste mohli nabídku využít, musíte si pořídit platný „Internet surficket“. Přístupové údaje se na straně přihlášení přenášejí zakódované. Pro všechna ostatní spojení doporučujeme vhodné metody zakódování (např. VPN, SSL) a bezpečnostní programy (např. antivirový a firewall software). Ručíte za všechny Vaše aktivity ohledně tohoto systému. Domnělé zneužití může vyvolat právní kroky. Nepřebíráme žádné ručení jakéhokoliv druhu za použití nebo nepoužití nabízených služeb. Nabízitel je oprávněn dle vlastního uvážení každou službu, jakýkoliv dokument a každou informaci zablokovat nebo zastavit nebo zrušit Váš přístup k systému. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení těchto všeobecných podmínek užívání neúčinným, není tím dotčena platnost zbývajících částí.

#### **Část XIV. Závěrečná ustanovení**

- 14.1** Tyto Smluvní podmínky jsou účinné od 1. ledna 2015 a nahrazují Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře, účinné od 1. ledna 2009.

### Část I. Předmět úpravy

- 1.1** Společnost IC TOUR s.r.o., se sídlem Uherský Brod, Jabloňová 2381, PS Č 688 01, IČ 282 75 349, (dále jen „cestovní kancelář“), vydává tento reklamační řád za účelem úpravy postupu při uplatňování a vyřizování nároků klientů cestovní kanceláře z odpovědnosti za vady poskytnutých nebo obstaraných služeb, včetně podmínek uplatnění rozporu se Smlouvou o zájezdu a jejich vyřizování.
- 1.2** Tento reklamační řád se nevztahuje na nároky vzniklé z přepravy v tuzemsku nebo v zahraničí na základě dopravních cenin, jejichž uplatnění a vyřízení se řídí tarifními a přepravními předpisy dopravních společností.
- 1.3** Právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními příslušné smlouvy o zájezdu či smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby cestovnímu ruchu, která není zájezdem (včetně součástí a příloh smlouvy), příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, zákona č. 159/99 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a dalšími obecně závaznými právními předpisy a mezinárodními smlouvami.
- 1.4** Věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je: Česká obchodní inspekce, www.coi.cz <http://www.coi.cz>

### Část II. Uplatnění reklamace

- 2.1** Klient má právo v případě, že služba poskytnutá nebo obstaraná cestovní kanceláří má vadu, uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (reklamace).
- 2.2** Právo z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných či obstaraných cestovní kanceláří, má zákazník právo uplatnit v kterékoliv provozovně cestovní kanceláře (adresa provozovny: Víceúčelový dům Šestka, Hradební 1547, 686 01 Uherské Hradiště), v sídle cestovní kanceláře, v místě poskytované služby u průvodce, delegáta nebo jiného pověřeného zástupce cestovní kanceláře, a pokud byla smlouva uzavřena prostřednictvím obchodního zástupce cestovní kanceláře či zprostředkovatele, také u tohoto obchodního zástupce či zprostředkovatele.
- 2.3** Klient je povinen reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění vady, tak, aby mohla být objektivně potvrzena existence vady a případně sjednána náprava ihned a na místě samém (při poskytnutí služby). Na základě smlouvy o zájezdu

je klient povinen reklamaci uplatnit nejpozději do 1 měsíce od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, do 1 měsíce ode dne, kdy měl být zájezd podle smlouvy ukončen; v opačném případě cestovní kancelář není povinná poskytnout klientovi slevu z ceny ani náhradu účelně vynaložených nákladů. Na základě smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby-ubytování je třeba reklamaci uplatnit rovněž bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 6 měsíců.

Reklamaci může klient uplatnit buď ústně do reklamačního protokolu, který s ním sepíše zástupce cestovní kanceláře a který stvrdí obsah protokolu svým vlastnoručním podpisem, nebo písemně, tím se rozumí i prokazatelné podání reklamace faxem, elektronickou poštou apod.

Klient může uplatnit reklamaci za sebe a i za osoby, za které reklamované služby v rámci smlouvy objednal.

Klient je povinen v rámci reklamace za účelem usnadnění jejího vyřízení uvést své identifikační údaje (jméno a příjmení, datum narození, adresu, kontakt), datum, dostatečnou identifikaci reklamované služby (nejlépe odkazem na číslo smlouvy nebo příložením její kopie), předmět reklamace (tj. vytykanou vadu, resp. její popis), uvedení důkazů prokazujících důvodnost reklamace a jím požadovaný způsob vyřízení reklamace. Je vhodné, aby klient současně s reklamací sdělil cestovní kanceláři číslo svého bankovního účtu pro účely úhrady případné kompenzace (slevy z ceny zájezdu) ze strany cestovní kanceláře.

### Část III. Vyřízení reklamace

- 3.1** O reklamaci podané ústně vystaví cestovní kancelář klientovi potvrzení o přijetí reklamace, které bude obsahovat zejména datum uplatnění reklamace, předmět reklamace (namítaná vada), osobní údaje klienta a klientem požadovaný způsob vyřízení reklamace, případně i datum a způsob, jakým byla reklamace vyřízena.
- 3.2** Cestovní kancelář je povinna po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této doby se nepočítává doba nutná k odbornému posouzení vady. Reklamaci je cestovní kancelář povinna vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od okamžiku jejího podání (tj. doručení cestovní kanceláři), nedohodnou-li se cestovní kancelář s klientem na lhůtě delší.
- 3.3** Klient je povinen poskytnout cestovní kanceláři veškerou nezbytnou součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat potřebné informace, předložit doklady prokazující skutkový stav,

specifikovat své požadavky co do důvodu a výše, apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci či jinému zástupci cestovní kanceláře nebo zástupci dodavatele konkrétní služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce či jiného zástupce cestovní kanceláře a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům služeb v zahraničí.

- 3.4** Po posouzení oprávněnosti reklamace vydá cestovní kancelář klientovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace.
- 3.5** V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo v poskytnutí náhradní služby. Jinak poskytne cestovní kancelář klientovi přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby dle rozsahu a doby trvání vady. Právo klienta na odstoupení od smlouvy v případech stanovených obecně závaznými právními předpisy a příslušnou smlouvou o zájezdu nebo jinou smlouvou uzavřenou mezi klientem a cestovní kanceláří tímto není dotčeno.
- 3.6** Bude-li cestovní kanceláří shledána uplatněná reklamace jako nedůvodná, bude o tomto klient rovněž písemně informován, včetně uvedení důvodů zamítnutí reklamace.
- 3.7** Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu cestovní kanceláře (vyšší moc) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny nevzniká.

### Část IV. Závěrečná ustanovení

- 4.1** Tento Reklamační řád je účinný od 1.ledna 2014 a nahrazuje Reklamační řád cestovní kanceláře, účinný od 1.ledna 2009.

V Uherském Hradišti dne.....