



1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Czech Spa & Wellness - cestovní kancelář, s.r.o., IČO: 25672665, Národní 28, 110 00 Praha 1 (dále jen „CK“) se zabývá prodejem zájezdů a prodejem jiných služeb cestovního ruchu, které nejsou „zájezdem“ a tvoří „spojené cestovní služby“ (dále jen „jiné služby cestovního ruchu“).

1.2. Tyto všeobecné obchodní podmínky CK (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“), nebo ze smlouvy o prodeji jiných služeb cestovního ruchu.

1.3. CK informuje zákazníka o tom, k jaké smlouvě směřuje jejich předmluvní komunikace nejpozději před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením SoZ. CK pro tyto účely předá zákazníkovi příslušný formulář (dále jen „formulář“), který musí obsahovat informaci, zda se jedná o zájezd a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka.

1.4. Tyto všeobecné smluvní podmínky CK se dělí na následující části:

- část A týkající se smlouvy o zájezdu (SoZ)
- část B týkající se smlouvy o jiné službě cestovního ruchu
- část C obsahující společná pravidla pro uplatnění práv z vadného plnění (reklamační řád)
- část D obsahující společná a závěrečná ustanovení

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) a (ii) tyto VOP (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.

1.2. SoZ mohou tvořit také samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli služeb cestovního ruchu. V takovém případě jsou tyto smlouvy a s nimi související popisy v nabídkových materiálech součástí „Smluvního rámce“ se všemi s tím spojenými důsledky. Vše, co platí pro formulářovou SoZ, se použije přiměřeně na jednotlivé smlouvy.

1.3. Není-li SoZ uzavřena v písemné podobě, vydá CK zákazníkovi potvrzení o zájezdu v textové podobě, např. v pdf.

1.4. Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je výměnný poukaz – voucher, který zákazník obdrží po zaplacení plné ceny zájezdu vč. všech případných doplňkových služeb, které si objednal.

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 „závazná objednávka“ v online rezervačním systému CK;
- jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CK zachycený v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci.

2.2. Uzavřená SoZ nabývá v plném rozsahu účinnosti až zaplacením zálohy nebo celé ceny zájezdu ve lhůtě stanovené ve smlouvě;

2.3. Zákazník svým podpisem SoZ osvědčuje že:

- mu byly spolu s návrhem SoZ předány/zaslány tyto 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,
- mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
- mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku,
- mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů
- mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
- mu byl předán kontakt na místního zástupce pořadatele,
- je oprávněn SoZ uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřily. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu a
- mu byl předán a byl seznámen s prohlášením o ochraně osobních údajů ze strany CK.

2.4. Pokud zákazník uzavírá SoZ za či ve prospěch třetích osob, odpovídá jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací.



3. PŘEDSMLUVNÍ INFORMAČNÍ POVINNOST

3.1. Před uzavřením SoZ obdrží zákazník kromě konkrétní nabídky zájezdu a těchto VOP následující informace a doklady:

- příslušný vzorový formulář;
- obecné informace o vízových požadavcích země určení. Informace o přibližných lhůtách pro vyřízení víz lze poskytnout odkazem na úřední informace země určení;
- zdravotní požadavky pro cesty;
- na vyžádání doklad o pojištění CK pro případ úpadku, resp. doklad o bankovní záruce pro případ úpadku CK.
- informace o hlavních náležitostech služeb cestovního ruchu, a to o 1. místě určení cesty nebo pobytu, trase a délce pobytu včetně termínů a, je-li součástí ubytování, i počet nocí, 2. dopravních prostředcích, jejich vlastnostech a kategorii, místech, datech a časech odjezdu a příjezdu, trvání a místech zastávek a dopravního spojení; není-li přesný čas ještě stanoven, informuje prodejce zájezdu o přibližném čase odjezdu a příjezdu, 3. umístění, hlavních značích a případné turistické kategorii, do níž je podle pravidel státu místa určení cesty nebo pobytu ubytování zařazeno, 4. stravování, 5. návštěvě, výletech nebo jiných službách zahrnutých v celkové ceně zájezdu, 6. tom, zda některá ze služeb cestovního ruchu bude zákazníkovi poskytována v rámci skupiny, a je-li tomu tak a je-li to možné, o přibližné velikosti skupiny, pokud to není zřejmé ze souvislostí, 7. jazyku, v němž se budou poskytovat další služby cestovního ruchu, závisí-li využití těchto služeb zákazníkem na ústní komunikaci, a 8. tom, zda jsou cesta nebo pobyt obecně vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu, a na žádost zákazníka přesné informace o vhodnosti cesty nebo pobytu s ohledem na potřeby konkrétního zákazníka,
- identifikační údaje a adresu sídla toho, kdo zájezd organizuje, a toho, kdo zájezd zákazníkovi prodává, jejich telefonních číslech a elektronických adresách,
- informaci o celkové ceně za zájezd včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů nebo, nelze-li tyto náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy, uvede druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout,
- informaci o způsobu platby, včetně částky nebo procenta z ceny, jež mají být zaplacený jako záloha, a o časovém rozvrhu pro zaplacení zbývajících částí ceny nebo peněžité jistoty, které musí zákazník uhradit nebo poskytnout,
- informaci o minimálním počtu osob nutném k uskutečnění zájezdu a lhůtě, během níž může cestovní kancelář před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy

podle § 2536 odst. 1 písm. a) občanského zákoníku, je-li to relevantní,

- informaci o tom, že zákazník může odstoupit od smlouvy o zájezdu kdykoli před zahájením zájezdu proti zaplacení přiměřeného odstupného za předčasné ukončení závazku ze smlouvy, případně odstupného za předčasné ukončení závazku ze smlouvy stanoveného cestovní kancelář v souladu s občanským zákoníkem včetně informace o výši odstupného,
- informaci o pojištění pro případ krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze smlouvy zákazníkem nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti.

4. PODROBNÉ POKYNY A DOKLADY PRO CESTU

4.1. CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu a poukaz (voucher) na sjednané služby.

5. CELKOVÁ CENA ZÁJEZDU A ZPŮSOB PLATBY

5.1. 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.

5.2. Cena zájezdu a cena dalších objednaných doplňkových služeb je uvedena v SoZ. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

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

5.4. Cena nezahrnuje: cestovní pojištění, event. poplatky uvedené v katalogu nebo jiném nabídkovém textu v části: „Cena nezahrnuje“.

5.5. Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto:

- zálohu – 50 % ceny zájezdu při uzavření SoZ;
- doplatek ceny zájezdu nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu.

5.6. V případě neuhrazení zálohy nebo doplatku ceny má CK právo odstoupit od SoZ. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn a přijatá záloha snižena o odstupné dle článku 11. mu bude vrácena. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od SoZ.

5.7. V případě uzavření SoZ ve lhůtě kratší než 30 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu již při uzavření SoZ.

5.8. Cenu zájezdu může zákazník uhradit přímo CK (na místě v hotovosti nebo platební kartou – pokud ji CK akceptuje, bankovním převodem či složenkou) nebo u k tomu zmocněného



zástupce CK. Podrobné informace o způsobu platby jsou uvedeny ve faktuře, nebo tzv. „výzvě k platbě“.

5.9. Zákazníková finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet CK, resp. v den, kdy CK finanční plnění obdrží nebo kdy toto finanční plnění obdrží zmocněný zástupce.

5.10. V případě platby poukázkami či dárkovými poukazy, které poskytuje zaměstnavatel na příspěvek na dovolenou, lze uplatnit jen omezené množství těchto poukázek. Poukázky lze uplatnit pouze v provozovně CK a na zájezdy pořádané CK. Poukázky lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směnit za peníze, a to ani v případě zákazníkova odstoupení od SoZ či zrušení zájezdu ze strany CK.

6. ZMĚNA CENY ZÁJEZDU

6.1. CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu, jestliže se zvýší tyto náklady: a) daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty ze služeb cestovního ruchu poskytovaných podle SoZ třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, nebo b) směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu.

6.2. CK doručí oznámení o zvýšení ceny v textové podobě zákazníkovi nejpozději dvacátý den před zahájením zájezdu. V oznámení CK uvede důvod zvýšení ceny a výpočet zvýšení.

6.3. Zvýšení ceny o více jak 8 % dává zákazníkovi právo odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného, a to nejpozději ve lhůtě 15 dnů od obdržení oznámení o zvýšení ceny.

6.4. Jestliže dojde mezi uzavřením SoZ a zahájením zájezdu ke snížení výše uvedených nákladů, má zákazník právo na snížení ceny.

6.5. V případě snížení ceny má pořadatel právo na odečtení skutečných administrativních nákladů od částky, jež má být zákazníkovi vrácena. Na žádost zákazníka je CK povinna tyto skutečné administrativní náklady doložit.

6.6. Zvýšení i snížení ceny je přípustné pouze tehdy, jestliže při existenci dohodnutých předpokladů je počítáno také s přesným údajem týkajícím se výpočtu nové ceny. Zákazníkovi musí být změny cen a jejich okolnosti neprodleně objasněny.

7. ZMĚNA SMLOUVY

7.1. 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. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od SoZ.

7.2. Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka nebo navrhne-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od SoZ ve lhůtě 15 dnů od obdržení návrhu,

aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů 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.

7.3. 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.

7.4. Neodstoupí-li zákazník od SoZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu dle § 2527 občanského zákoníku, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnížší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a právo odstoupení, včetně lhůty, během níž může pořadatel odstoupit od SoZ nebo výše odstupného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka.

7.5. Jestliže se v situaci podle 7.2 v důsledku změny závazku z SoZ sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

8. PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA POSTOUPENÍ SMLOUVY

8.1. 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 dnů před zahájením zájezdu.

8.2. 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.

8.3. 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).

9. Odstoupení od smlouvy

9.1. 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. 9.2 je zákazník povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odstupné podle čl. 10 a CK je povinna mu bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o odstupné.

9.2. Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CK odstupné podle čl. 10 v těchto případech:



- a) CK zvýší cenu zájezdu o více než osm procent;
- b) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;
- c) 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;
- d) CK odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámila zákazníkovi ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny;
- e) CK odstoupila poté co jí v plnění závazku bránilo nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

9.3. V těchto případech je CK povinna zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situaci podle čl. 9.2 písm. c), d) a e) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

9.4. CK může od SoZ odstoupit také v případě čl. 9.2 písm. d) nebo e).

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

10. Odstupné (storno)

10.1. Pro stanovení přiměřené výše odstupného se vychází z ceny zájezdu podle článku 5.2 nesnížené o slevy, dále z počtu dnů 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.

10.2. 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.

10.3. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

10.4. Pokud zákazník již na základě SoZ provedl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odstupné, budou vzájemně 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.

10.5. 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.

10.6. Na žádost zákazníka pořadatel výši odstupného odůvodní.

11. Práva z vadného plnění zájezdu a pomoc v nesnázích

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

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

11.3. 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. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.

11.4. 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.

11.5. 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 navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje SoZ, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo v SoZ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.

11.6. Ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích nebo v situaci podle § 2539 odst. 2 občanského zákoníku, poskytne mu CK neprodleně pomoc, zejména tím, že mu a) sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci, b) je nápomocna se zprostředkováním komunikace na dálku a c) pomůže najít náhradní cestovní řešení. Zavinil-li si zákazník nesnáze sám, může CK za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

11.7. Podrobnosti uplatňování práv z vadného plnění, jakož i postup při vyřizování reklamací upravuje reklamační řád, který tvoří část C těchto všeobecných smluvních podmínek CK.



12. DALŠÍ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKŮ

12.1. Zákazník je mimo jiné povinen:

- mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států a území;
- dodržovat právní předpisy navštívených států;
- 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;
- chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.

12.2. Zákazník, se kterým je SoZ uzavřena je povinen zajistit, aby uvedené závazky a podmínky splnili všichni zákazníci účastníci se zájezdu.

13. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU

13.1. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů.

13.2. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti z SoZ. CK se povinnosti k náhradě újmy též zproští, prokáže-li, že porušení smluvní povinnosti lze přičíst třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu, a nebylo možné je předvídat nebo odvrátit. CK neodpovídá za újmu ani tehdy, pokud byla způsobena zákazníkem.

13.3. Při porušení povinnosti, za niž odpovídá CK, nahradí CK zákazníkovi bez zbytečného odkladu vedle škody také újmu za narušení dovolené, zejména byl-li zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen.

13.4. V případě škody zákazníka způsobenou vadou zájezdu je podmínkou uplatnění práva na náhradu škody vytknutí vady bez zbytečného odkladu a neodstranění vady ze strany CK.

13.5. 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.

13.6. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatňuje zákazník ihned přímo u dopravce.

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

14. POJIŠTĚNÍ

14.1. CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZ (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění.

14.2 CK je pojištěna pro případ úpadku u pojišťovny Generali Pojišťovna a.s., Bělehradská 299/132, 120 00 Praha 2, IČO 61859869, e-mail: servis@generali.cz, Tel. (+420)244188188.

15. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

15.1. CK zpracovává osobní údaje zákazníka v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“). Bližší podrobnosti o rozsahu a způsobu zpracování jsou uvedeny v Prohlášení o ochraně osobních údajů, které bylo zákazníkovi předáno společně při uzavření SoZ.

B. PRODEJ JINÝCH SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU

1.1. Tyto VOP se přiměřeně použijí na prodej jiných služeb cestovního ruchu, a to v rozsahu uvedeném níže.

1.2. Pro účely prodeje jiných služeb cestovního ruchu není CK pojištěna pro případ úpadku a není povinna zákazníkovi předávat vzorový formulář.

1.3. Na smlouvu o prodeji jiných služeb cestovního ruchu mezi CK a zákazníkem se přiměřeně užijí následující části A těchto všeobecných smluvních podmínek týkajících se SoZ, a to:

(a) čl. 4 (podrobné pokyny a doklady pro cestu)

(b) čl. 5 (celková cena a způsob platby)

(c) čl. 9 (odstoupení od smlouvy) s tím, že obě strany mohou před zahájením poskytování služby od smlouvy kdykoli odstoupit za současné povinnosti uhradit tomu odpovídající odstupné

(d) čl. 10 (odstupné)

(e) čl. 11.2 až 11.5 a 11.7 (práva z vadného plnění)

(f) čl. 12 (další povinnosti zákazníků)

(g) čl. 13 (odpovědnost za škodu a újmu)

(h) čl. 15 (ochrana osobních údajů)

C. REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. PŘEDMĚT

1.1. Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti CK za vady



poskytnuté služby (reklamacce), vč. podmínek uplatnění rozporu se SoZ či se smlouvou o jiné službě cestovního ruchu a jejich vyřizování v souladu občanským zákoníkem a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění a jejich vyřizování.

1.2. Tento reklamační řád se vztahuje na služby poskytované cestovní kanceláří s výjimkou nároků vzniklých z přepravy na základě tuzemských a zahraniční dopravních cenin, jejichž uplatňování a vyřizování se řídí platnými tarifními a přepravními předpisy dopravních společností.

2. UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ

2.1. Práva z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných cestovní kanceláří zákazník uplatňuje v provozovně cestovní kanceláře, v sídle nebo u zprostředkovatele služeb cestovní kanceláře, kde reklamované služby zakoupil, případně v místě poskytované služby u jejího poskytovatele nebo jiného cestovní kanceláří pověřeného zástupce.

2.2. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamace. Dodržení lhůty bez zbytečného odkladu je současně podmínkou pro případné úspěšné uplatnění konkrétního práva z vadného plnění či práva na náhradu újmy způsobené vadou. Reklamaci může zákazník uplatnit jakoukoliv formou, s uvedením data, předmětu reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požaduje.

2.3. Pokud zákazník neuplatní práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě Smlouvy bez zbytečného odkladu, cestovní kancelář mu slevu z ceny ani náhradu tím způsobené újmy nebude povinna poskytnout.

2.4. Práva z odpovědnosti za doplňkově prodávané zboží je nutné uplatnit do 24 měsíců od dne převzetí.

2.5. Zákazník je při uplatňování reklamace povinen uvést jméno, příjmení, adresu, co je důvodem reklamace, svou reklamaci zdůvodnit a podle možnosti i předmět reklamace průkazně skutkově doložit. Současně se doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě, např. stejnopis objednávky, fakturu, potvrzení o platbě apod., čímž se usnadní vyřizování reklamace.

3. VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

3.1. Uplatní-li zákazník právo z odpovědnosti za vady služeb, které mu jsou poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, je průvodce zájezdu, vedoucí provozovny cestovní kanceláře poskytující předmětné služby nebo jiný cestovní kanceláří pověřený zástupce povinen po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacce musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta lhůta delší.

3.2. V případě ústního reklamačního podání v místě poskytované služby, není-li reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, je povinen průvodce zájezdu nebo jiný cestovní kanceláří pověřený zástupce sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede, kdy zákazník reklamaci uplatnil, osobní údaje zákazníka, co je obsahem reklamace (předmět reklamace), jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje a dále datum a způsob vyřízení reklamace. Jestliže zákazník předá průvodci zájezdu nebo vedoucímu provozovny nebo jinému pověřenému zástupci cestovní kanceláře písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, popř. reklamované zboží, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše sepisující průvodce zájezdu nebo vedoucí provozovny nebo jiný pověřený zástupce cestovní kanceláře. Zákazník obdrží jedno vyhotovení tohoto dokumentu a podpisem potvrdí souhlas s jeho obsahem a převzetí.

3.3. V případě písemných reklamačních podání platí pro jejich obsah přiměřeně ustanovení odstavce 3.2.

4. SOUČINNOST ZÁKAZNÍKA PŘI VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

4.1. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace, zejména podat 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 cestovní kanceláří pověřenému zástupci jakož i zástupcům dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.

4.2. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti zástupce cestovní kanceláře a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát a postupovat řádně a včas takovým způsobem tak, aby ani CK neměla zmařenou možnost uplatňovat na to navazující nároky vůči konkrétním dodavatelům služeb, které jsou jejími smluvními stranami a aby pro tyto účely měla veškeré potřebné informace a dokumentaci.

5. ZPŮSOBY VYŘÍZENÍ REKLAMACE

5.1. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady nebo v případech, kde je to možné, i v poskytnutí náhradní služby či výměny zboží. Jinak cestovní kancelář poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.

5.2. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.

5.3. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu cestovní kanceláře (vis maior) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi jakýkoli nárok z vadného plnění.



6. OSTATNÍ USTANOVENÍ

V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku, obchodního zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele v platném znění. V případě, že dojde ke sporu, má zákazník právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Může se obrátit na Českou obchodní inspekci a zahájit řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2 Email: adr@coi.cz; Web: <https://adr.coi.cz/cs>. Pro smlouvy uzavřené online je k dispozici platforma řešení sporů provozovaná Evropskou komisí na adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

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

1.4. 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.

1.5. 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 sporů online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

1.6. Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 20.10.2021 a nahrazují VOP ze dne 10. 7. 2018. Těmito VOP se řídí práva a povinnosti vzniklé ode dne nabytí jejich účinnosti.

Czech Spa & Wellness - cestovní kancelář, s.r.o. Národní 28, CZ 110 00 Praha 1

Tel.: +420 221 105 326-7

Email: info@spa-wellness-travel.cz, info@lazne.net