

Zde naleznete kompletní závazné podmínky, které se vztahují ke všem smlouvám uzavřeným mezi vámi - klienty - a CK LA VIDA TOURS S.R.O. Toto aktuální znění platí pro všechny smlouvy o zájezdu uzavřené po 1.9. 2023

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran vyplývající ze smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“) uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří la vida Tours s.r.o., IČ: 17524539 (dále jen „CK“). Kompletní identifikační údaje CK jsou uvedeny na internetových stránkách [www.kostarikapuravida.com](http://www.kostarikapuravida.com). Tyto VOP jsou nedílnou součástí SoZ, případně jiné smlouvy, která na ně odkazuje.

## 1. SMLUVNÍ RÁMEC A PŘEDMĚT SMLOUVY

**1.1.** Smluvní rámec tvoří informace obsažené ve (i) formuláři SoZ, (ii) těchto VOP, (iii) popis zájezdu v nabídce CK (včetně její on-line verze), jakož i veškerá ujednání obsažená v e-mailové komunikaci mezi CK a zákazníkem. Všechny tyto dokumenty a ujednání spolu nezbytně souvisí a jsou pro smluvní strany závazné. Samostatná ujednání mají přednost před VOP i popisem zájezdu v nabídce.

**1.2.** CK se na základě SoZ zavazuje zákazníkovi obstarat zájezd. Zákazník se zavazuje zaplatit CK celkovou cenu zájezdu (viz bod 4.2.), případně další plnění, a to řádně a včas, a dodržet své další povinnosti ze SoZ. CK si vyhrazuje právo měnit přes uzavření SoZ podrobné vymezení zájezdu.

**1.3.** Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je Potvrzení o zájezdu nebo uzavřená formulářová SoZ.

## 2. UZAVŘENÍ SMLOUVY, VÍZA A ZDRAVOTNÍ PŘEDPOKLADY

**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 formulářové SoZ zákazníkem ve lhůtě určené CK;
- jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CK zachycený v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci.

**2.2.** SoZ je účinná:

- zaplacením zálohy nebo celé ceny zájezdu ve lhůtě stanovené CK;
- potvrzením zákazníkem podepsané formulářové SoZ zástupcem CK.

**2.3.** Po zaplacení zálohy nebo celkové ceny zájezdu zašle CK zákazníkovi potvrzení o zájezdu, případně vyúčtování – doklad o zaplacení.

**2.4.** Má-li zákazník jakékoli zvláštní požadavky, pak tyto musí být CK samostatně odsouhlaseny ještě před zasláním podepsaného formuláře SoZ. Odsouhlasené zvláštní požadavky jsou uvedeny na potvrzení o zájezdu.

**2.5.** Zákazník uzavřením SoZ osvědčuje že:

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

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

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

**2.8.** Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formuláři smlouvy o zájezdu uvedeno jinak, jsou služby delegáta, resp. průvodce poskytovány až v destinaci.

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

**3.1.** CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o

plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, a které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením SoZ. Ve stejné lhůtě předá CK zákazníkovi nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. Je-li SoZ uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření SoZ.

**3.2.** Pokud zákazník neobdrží Podrobné pokyny 7 dní před odjezdem zájezdu, zavazuje se neprodleně kontaktovat prodejce. V opačném případě se má za to, že zákazník Podrobné pokyny k zájezdu obdržel.

**3.3.** Zákazník se zavazuje respektovat informace a doporučení uvedená v Podrobných pokynech, především požadavky na vybavení. CK má právo vyloučit účastníka z účasti na programu, zejména s ohledem na bezpečnost, pokud jeho vybavení neodpovídá požadavkům uvedeným v Podrobných pokynech k zájezdu. V případě, že dojde k vyloučení zákazníka z programu v důsledku jednostranného nedodržení podmínek uvedených v Podrobných pokynech nebo SoZ zákazníkem, nemá zákazník nárok na odstoupení od SoZ, náhradu jakékoli škody, odstranění vady zájezdu ani jiné plnění z tohoto důvodu.

## 4. CENA ZÁJEZDU A PLATBY

**4.1.** Cena zájezdu = cena uvedená na SoZ včetně daní, poplatků, slev, příplateků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů, ovšem bez služeb za příplatek (pojištění, víza, případně ostatní doplňkové služby). Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením SoZ, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

**4.2.** Celková cena zájezdu je daná součtem ceny zájezdu a cenami služeb za příplatek (pojištění, víza, případně ostatní doplňkové služby). Cena je uvedena včetně DPH.

**4.3.** Pokud je pro občany ČR nutné vyřízení víz, objedná zákazník, který je občanem ČR, jejich zajištění při uzavření SoZ zaškrtnutím příslušného políčka na formuláři SoZ, pokud se s CK nedohodne jinak. Zákazník bere na vědomí, že pro udělení víz je nutné vyplnit formulář žádosti o vízum. Tyto formuláře mohou být v některých případech obsáhlejší a mohou vyžadovat sdělení osobních údajů, jejichž poskytování může být pro některé klienty nekomfortní. Podrobnější informace k zajištění víz obdrží klient v podrobných pokynech, případně poskytne CK tyto informace před zasláním pokynů na vyžádání klienta. CK není schopna ovlivnit požadavky zastupitelských úřadů jednotlivých zemí, které se mohou v průběhu roku měnit.

**4.4.** Základní cena zájezdu nezahrnuje zejména nepovinné či variabilní náklady, např. poplatky za vstupy do památkových objektů a muzeí, stravování a cestovní pojištění u neevropských zájezdů a dále víza (pokud není uvedeno jinak).

**4.5.** Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto:

- zálohu – 30 % z celkové ceny zájezdu při uzavření SoZ;
- navýšení zálohy o plnou výši ceny letenky / služeb na výzvu CK;
- doplatek celkové ceny zájezdu nejpozději 40 dnů před odjezdem zájezdu, přičemž za den splnění této povinnosti se považuje den připsání doplatku na účet CK.

**4.6.** Zákazník se na výzvu CK zavazuje obratem zaplatit navýšení zálohy o plnou výši ceny letenky včetně poplatků či jiných služeb zájezdu. Pokud tak zákazník neučiní, CK má právo navýšit celkovou cenu zájezdu o cenový rozdíl, který by případně vznikl, pokud se CK rozhodne nákup služby pro zákazníka odložit.

**4.7.** V případě neuhrazení doplatku celkové ceny zájezdu má CK právo odstoupit od SoZ. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn a přijatá záloha snižena o odstupné dle článku 9. mu bude vrácena. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od SoZ.

**4.8.** V případě uzavření SoZ ve lhůtě kratší než 40 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit celkovou cenu zájezdu již při uzavření SoZ.

**4.9.** Celkovou cenu zájezdu může zákazník uhradit přímo CK (na místě v hotovosti nebo platební kartou – pokud ji CK akceptuje, bankovním převodem či složenkou) .Podrobné informace o způsobu platby jsou uvedeny v nabídce a na webových stránkách CK.

**4.10.** Zákazníková finanční povinnost je splněna dnem, kdy je finanční plnění připsáno na účet CK, resp. v den, kdy CK finanční plnění obdrží.

**4.11.** V případě platby poukázkami či dárkovými poukazy, které poskytuje zaměstnavatel na příspěvek na dovolenou, lze uplatnit jen omezené množství těchto poukázek a jen pokud to CK akceptuje. Poukázky lze uplatnit pouze 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.

**4.12.** Zákazník bere na vědomí, že CK automaticky nedoplňuje objednané pokoje či apartmány do optimální kapacity a že se za neobsazená lůžka platí příplatek, a to ve všech případech, pokud není v nabídce uvedeno jinak. Na žádost zákazníka se CK může pokusit najít vhodného spolucestujícího tak, aby povinnost platit příplatek za jednolůžkový pokoj nebo neobsazená lůžka v apartmá odpadla. Zákazník dále bere na vědomí, že udělený souhlas s doobsazením na formuláři SoZ je závazný, je možné jej dodatečně odvolat pouze po dohodě s CK.

## 5. LETENKY

**5.1.** Cena letenek není zahrnuta v ceně zájezdu, není-li v konkrétním případě uvedeno jinak.

## 6. ZMĚNA SMLOUVY

**6.1.** 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. O nepodstatnou změnu se jedná také v případě změny pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání zájezdu (například testy, karanténa, očkování). Nepodstatná změna nezakládá zákazníkovi právo na poskytnutí slevy.

**6.2.** Pro vyloučení pochybností, změna pořadí navštívených míst či změna dne navštívení určitého místa se nepovažuje za změnu zájezdu. CK a zákazník se dohodli, že termíny zájezdů mohou být posunuty, a to v případě leteckých zájezdů až o 3 dny a v případě autobusových a ostatních zájezdů až o 1 den, a že celková délka zájezdu provedená v souvislosti se změnou termínu může být změněna až o 2 dny; tyto změny se nepovažují za změnu SoZ.

**6.3.** 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 podle SoZ, 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.

**6.4.** Neodstoupí-li zákazník od SoZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může CK odstoupit od SoZ nebo výše odstupného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka.

**6.5.** Jestliže se v situaci podle 6.3. v důsledku změny závazku z SoZ sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

**6.6.** V případě změny SoZ na základě přání zákazníka (zrušení nebo doobjednání doplňkových a fakultativních služeb, změna místa odjezdu, vyslání náhradníka apod.) v době kratší než 90 dní před zahájením zájezdu je CK oprávněna účtovat zákazníkovi manipulační poplatek 500 Kč za každou takto požadovanou změnu. Požadavek zákazníka na změnu

zájezdu (jiný termín, jiný typ zájezdu) se považuje za odstoupení od SoZ podle článku 9., nedohodnou-li se smluvní strany v konkrétním případě jinak.

**6.7.** Zákazník je povinen cestovat s pasem, jehož číslo uvedl do formuláře SoZ nebo dodatečně dohlásil. Zákazník bere na vědomí, že na číslo pasu jsou vázány služby, které pro něj CK zajišťuje, změna čísla pasu je možná pouze po předchozí dohodě s CK. CK je v tomto případě oprávněna účtovat manipulační poplatek 1000 Kč za změnu + případné vícenáklady, které by touto změnou vznikly (nové letenky, jízdenky na vlak apod.) Výše uvedené platí obdobně, pokud zákazník uvedl chybně jméno, příjmení nebo datum narození.

**6.8.** V případě, že si zákazník na základě vlastního přání zajišťuje vybrané služby k zájezdu sám (zejména letenky), nebo realizuje z vlastní iniciativy jakékoli odchylky od vlastností zájezdu vymezených v SoZ (např. dřívější nebo pozdější samostatný návrat), činí tak i po souhlasu CK na vlastní odpovědnost a vlastní náklady. CK zákazníkovi nehradí žádné vícenáklady vzniklé mu v té souvislosti zrušením zájezdu nebo změnou SoZ podle bodu 6.1. až 6.3.

## 7. PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA POSTOUPENÍ SMLOUVY

**7.1.** 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.

**7.2.** CK 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.

**7.3.** Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení celkové ceny zájezdu a manipulačního poplatku za změnu účastníka zájezdu, případně úhrady dalších nákladů, které CK v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou (zejména poplatku za změnu letenky).

## 8. Odstoupení od smlouvy

**8.1.** Zákazník může před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit vždy, avšak CK jen tehdy, byli-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost.

**8.2.** CK může zájezd zrušit:

**a)** pro nedosažení minimálního počtu zákazníků. Není-li výslovně ujednáno jinak, je realizace zájezdu podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků na turnus; oznámení o nedosažení minimálního počtu zákazníků je CK povinna dát 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;

**b)** jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti.

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

**8.4.** Zákazník je povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odstupné ve výši podle bodu 9.1. níže.

**8.5.** Zákazník souhlasí, že v situaci, kdy CK je připravena zájezd poskytnout, ale v čerpání zájezdu brání zákazníkovi cestovní omezení přijatá v souvislosti s COVID-19, která zákazník ani CK nezavinili a ani je nemohli ovlivnit, je zákazník v prodlení. CK i zákazník jsou oprávněni v této situaci od SoZ ke dni zahájení zájezdu odstoupit a zákazník je povinen zaplatit CK odstupné dle bodu 9., nedohodne-li se s CK jinak. Jedná se zejména o povinnou karanténu v destinaci nebo o úplný zákaz cestování do destinace pro státní příslušníky země, jejímž státním příslušníkem je i zákazník.

**8.6.** Zákazník odstupné nehradí, jestliže důvodem odstoupení je:

**a)** vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí služeb cestovního ruchu zahrnutých v zájezdu;

**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;

**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.

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 písm. c) d) a e) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

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

## 9. Odstupné

**9.1.** Pro stanovení výše odstupného (stornopoplatku) se vychází z celkové ceny zájezdu podle bodu 4.2., ovšem 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. Výše odstupného za každou osobu činí:

- více než 90 dní před odjezdem –10 % z celkové ceny zájezdu;
- 90–41 dní –50 % z celkové ceny zájezdu;
- 40–15 dní – skutečně vzniklé náklady a 0 % z celkové ceny zájezdu;
- 14 dnů a méně – 100 % celkové ceny zájezdu a zde po odečtení slev.

**9.2.** 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 celkové ceny zájezdu.

**9.3.** Skutečně vzniklými náklady se rozumí smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

**9.4.** Pokud zákazník již na základě SoZ provedl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odstupné, budou vzájemné pohledávky započteny; CK případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné, nebo zákazník neprodleně doplatí CK rozdíl mezi odstupným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší. Na žádost zákazníka CK výši odstupného odůvodní.

**9.5.** 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. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU (REKLAMAČNÍ ŘÁD) A POMOC V NESNÁZÍCH

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

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

**10.3.** 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.

**10.4.** Jestliže náprava vady ihned není možná nebo to příslušný zástupce CK odmítne, doporučujeme sepsat s vedoucím zájezdu nebo jinou vhodnou osobou záznam o zjištěné vadě zájezdu obsahující alespoň: osobní údaje zákazníka, popis vady zájezdu a případný požadavek na její vyřízení. Zákazník je povinen poskytnout při řešení reklamace potřebnou součinnost.

**10.5.** 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.

**10.6.** Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána v SoZ, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhané náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje SoZ, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhané náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo v SoZ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CK povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.

**10.7.** Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se SoZ, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.

**10.8.** Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Žádá-li zákazník slevu, měl by svůj požadavek uplatnit u CK nebo zprostředkovatele bez zbytečného odkladu po skončení zájezdu.

Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.

## 11. DALŠÍ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKŮ

**11.1.** Zákazník je mimo jiné povinen:

- mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států a území (obvyklá minimální platnost pasu je 6 měsíců po návratu zájezdu a pro každou navštívenou zemi s vízovou povinností je třeba v pase 1 volná dvoustrana);
- sdělit CK při podpisu SoZ, nebo bezprostředně poté, číslo cestovního pasu, se kterým pojedje na zájezd. Pokud tak neučiní, nebo uvede číslo chybně, uhradit případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé (viz bod 6.7);
- aktivně se informovat o změnách pasových, vízových a zdravotních požadavků země určení;
- dodržovat právní předpisy navštívených států;
- uzavřít pojištění léčebných výloh na dobu zájezdu, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu;
- dodržet místo nástupu, které CK sdělil;
- dbát pokynů vedoucího zájezdu a sportovních instruktorů, dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat vedoucího zájezdu o své plánované trase (vedoucí zákazníkovi má právo v případě nedostatečné zkušenosti nebo výbavy tuto trasu i

zakázat);

- předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu;
- v případě, že CK zajišťuje víza, poskytnout zástupci CK cestovní pas a veškeré potřebné podklady pro jejich zajištění v termínu určeném CK;
- sdělit CK veškeré informace důležité pro posouzení vhodnosti účasti zákazníka na konkrétním zájezdu, zejména případná zdravotní omezení, přičemž CK je v případě zjištění těchto omezení oprávněna SoZ se zákazníkem odmítnout uzavřít nebo od SoZ bez jakýchkoli sankcí odstoupit;
- chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí;
- u cyklistických zájezdů respektovat návod k zajištění kol proti poškození dle informací poskytnutých CK.

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

**11.3.** Zákazník, resp. každý účastník zájezdu, se zúčastňuje zájezdu, případně sportovního programu (např. raftingu, vodní turistiky, horské a vysokohorské turistiky, cyklistiky aj.) na vlastní nebezpečí a odpovědnost a bere na vědomí, že tyto aktivity mohou být i při vynaložení veškeré odborné péče, kterou lze požadovat, rizikové. To platí i v případě, že jsou na zájezdu přítomni sportovní instruktoři. U zájezdů s vysokohorskou turistikou působí kvalifikovaní průvodci (horský vůdce či průvodce) pouze jako organizační vedoucí skupiny.

**11.4.** Je-li účastník pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek, nebo pokud jeho vybavení a okamžitý fyzický a psychický stav neodpovídají náročnosti programu zájezdu, je vedoucí zájezdu oprávněn vyloučit účastníka ze sportovního programu či mu zakázat trasu nebo přijmout jiné přiměřené opatření k zajištění bezpečnosti. V krajním případě může vedoucí zákazníka vyloučit ze zájezdu, zejména pokud hrubě ruší jeho průběh nebo ostatní účastníky, a to bez náhrady. Toto přiměřeně platí i pro případy porušování ubytovacího řádu v ubytovacích zařízeních včetně kempů. V těchto případech se neúčast na zájezdu nebo jeho části nepovažuje za porušení SoZ ze strany CK.

**11.5.** Zákazník, resp. každý účastník zájezdu, nese plnou odpovědnost za svoji sportovní a zdravotní přípravu na zájezd, zejména očkování, a její nedodržení není důvodem k odstoupení od SoZ. Případné informace o očkování, uvedené v materiálech CK, jsou pouze informační, zákazník je povinen ověřit si jejich správnost a aktuálnost.

**11.6.** Zákazník prohlašuje (i ve vztahu ke všem jím přihlášeným účastníkům), že:

- si není vědom žádných omezení, která by mu bránila v řádné účasti na zájezdu;
- bude respektovat pokyny vedoucího, průvodců a instruktorů zájezdu;

- v případě, že se chce zúčastnit programu na vodě (např. rafting, vodní turistika, jachting), umí plavat;
- bude řádně používat veškeré bezpečnostní vybavení – především helmu, plovací vestu a další potřebné vybavení (např. při raftingu, vodní či vysokohorské turistice, cyklistice a lyžování);
- se před a během sportovního programu v průběhu zájezdu zdrží požívání alkoholu a omamných látek.

## 12. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU

**12.1.** Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů. V souladu s uvedeným pravidlem by zákazník například neměl nastoupit na zájezd, jeví-li známky nakažlivé nemoci.

**12.2.** CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. Ani tehdy však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

**12.3.** Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví.

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

**12.5.** 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.

## 13. POJIŠTĚNÍ

**13.1.** CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZ (pojištění storno) sjednali odpovídající pojištění. Sjednání pojištění nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) je vzhledem k charakteru zájezdu a jeho destinaci podmínkou účasti zákazníka na zájezdu. V případě, že si zákazník sjedná pojištění prostřednictvím CK, vyjadřuje podpisem SoZ souhlas s Všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění příslušné pojišťovny.

**13.2.** CK je pojištěna pro případ úpadku u Union poisťovňa, a.s., pobočka pro Českou republiku, Španělská 2, 120 00 Praha 2- Vinohrady, zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka č. 75819

## 14. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

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

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

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

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

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

**14.6.** Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:

- odvolat souhlas s pořizováním a zveřejňováním fotografií;
- požadovat přístup ke svým osobním údajům;
- požadovat opravu nepřesných či neúplných osobních údajů;
- požadovat výmaz osobních údajů;
- požadovat omezení zpracování svých osobních údajů;

- vznést námitku proti zpracování osobních údajů;
- podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

## 16. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

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

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

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

**16.4.** 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](http://www.coi.cz).

**16.5.** 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 sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 1.9.2023