

# Podmínky pro cestující cestovní kanceláře

## 1. Úvodní vymezení

1. Tyto podmínky pro cestující cestovní kanceláře VIKING RIVER s.r.o. – Pohodové zájezdy, Drozdín č. e. 137, 779 00 Olomouc, Česká republika, používaný název pro CK: Pohodové zájezdy, zapsaná v Obchodním rejstříku Krajského soudu v Ostravě, odd. C, vl. č. 79964 (dále jen „Podmínky pro cestující“ a „CK“) tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi CK a zákazníkem. Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník vyjadřuje bezvýhradný souhlas s výše uvedenými dokumenty a zavazuje se je dodržovat. Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné.

2. CK se zabývá prodejem zájezdů a zprostředkováním prodeje služeb cestovního ruchu, které tvoří spojené cestovní služby (dále jen „jiné služby cestovního ruchu“). Tyto podmínky pro cestující upravují práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy o zájezdu. Následující podmínky pro cestující se vztahují, není-li výslovně stanoveno jinak, na smlouvy o zájezdu označené jako tzv. poznávací zájezdy (dále jen „Poznávací zájezdy“) a dále na smlouvy o zájezdu do veškerých exotických destinací (dále jen „Exotika“).

3. Zákazníkem se rozumí:

- i. osoba, která má v úmyslu uzavřít nebo uzavře s CK smlouvu o zájezdu,
  - ii. osoba, které byla smlouva postoupena v souladu s § 2532 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jako „občanský zákoník“).
4. Cestujícím se rozumí osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena, přičemž nejde o zákazníka dle předchozího odstavce.

5. Pro účely vymezení termínu zájezdu se:

- i. zahájením zájezdu rozumí okamžik započítání odbavování leteckým přepravcem, nebo okamžik započítání poskytování služeb ze strany CK v případě, že se jedná o zájezd s vlastní dopravou zákazníka;
- ii. ukončením zájezdu rozumí okamžik dokončení letecké přepravy přepravcem, nebo okamžik ukončení čerpání služeb poskytovaných ze strany CK dle smlouvy o zájezdu v případě, že se jedná o zájezd s vlastní dopravou zákazníka.

## 2. Vznik smluvního vztahu

### Předsmluvní informační povinnost

1. Před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, resp. před uzavřením smlouvy o zájezdu, oběma stranami CK zákazníkovi s Informačním memorandem o zpracování osobních údajů a sdělí zákazníkovi na příslušném vzorovém formuláři informace, zda se jedná o zájezd nebo o spojené cestovní služby, a informace o způsobu právní ochrany zákazníka.

### Smlouva o zájezdu

2. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě smlouvy o zájezdu, a to k okamžiku:

- i. podpisu listinného vyhotovení smlouvy o zájezdu oběma smluvními stranami v případě uzavření za osobní přítomnosti zákazníka uzavírajícího smlouvu o zájezdu a příslušného zástupce CK nebo skrze emailové odeslání podepsané smlouvy,
- ii. potvrzení uzavření smlouvy o zájezdu ze strany CK v případě, že je smlouva o zájezdu uzavírána dálkovým způsobem.

3. V případě, že je tak občanským zákoníkem vyžadováno, CK vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy o zájezdu nebo bezprostředně po jejím uzavření jedno vyhotovení smlouvy o zájezdu nebo potvrzení o zájezdu v textové podobě (např. v pdf).

4. Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu dle podmínek a ve lhůtách stanovených níže. Uzavření smlouvy dálkovým způsobem – uzavření smlouvy prostřednictvím webových stránek CK.

5. V případě, že je smlouva o zájezdu uzavřena prostřednictvím webových stránek CK, platí následující podmínky. Nabídka zájezdů prezentovaná na webových stránkách CK představuje sortiment zájezdů a zákazník si může vybrat konkrétní zájezd včetně dostupných parametrů (jako je termín zájezdu, počet cestujících, doprava, strava aj.). Poté, co si takto zákazník specifikuje vybraný zájezd (a v případě, že je zájezd dostupný), učiní zákazník vůči CK prostřednictvím internetového obchodu závaznou objednávku. Smlouva o zájezdu vzniká (je uzavřena) až následným potvrzením uzavření smlouvy o zájezdu ze strany CK. Smluvní strany tímto s ohledem na uvedená pravidla vylučují aplikaci ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.

6. Obsah smlouvy o zájezdu, podle níž se CK zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd, a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu zájezdu, se blíže určuje dle uzavřené smlouvy o zájezdu, webových nabídek či jiné dodatečné nabídky, v souladu s těmito podmínkami, reklamačním řádem a důležitými informacemi. Text smlouvy o zájezdu má přednost před těmito podmínkami i popisem zájezdu v publikované nabídce, webových, jiné dodatečné nabídce nebo jiném nabídkovém textu, tyto mají zároveň přednost před těmito podmínkami.

7. Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu osvědčuje, že:

- a) mu byly spolu s návrhem smlouvy o zájezdu poskytnuty Podmínky pro cestující, Reklamační řád, Důležité informace, které tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu, že se s těmito podmínkami seznámil a s jejich zněním souhlasí,
- b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu, zejm. pak informace uvedené v § 2524 odst. 1, 2527, 2528 občanského zákoníku,
- c) mu byl předán doklad o bankovní záruce vystavené pro případ úpadku CK
- d) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích, vstupních formalitách pro cestu včetně příbližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
- e) mu byl předán kontakt na místního zástupce pořadatele pro účely stanovené v § 2528 odst. 1 písm. j) občanského zákoníku,
- f) je oprávněn smlouvu o zájezdu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících, a že tyto další cestující jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu rádně pověřil.

Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch cestujících – osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem (příp. souhlasem příslušného zákonného

zástupce), a dále že souhlasí (nebo má zajištěný souhlas) s účastí nezletilého cestujícího na všech částech zájezdu.

8. CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dní před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením smlouvy o zájezdu.

Je-li smlouva o zájezdu uzavřena v době kratší než sedm dní před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření smlouvy o zájezdu. V případě, že zákazník tyto pokyny ve stanovené lhůtě neobdrží, kontaktuje zákazník CK.

## 3. Ceny zájezdu

1. Pojem „celková cena zájezdu“ zahrnuje:

- i. dopravu, ubytování a sjednané stravování,
- ii. program během zájezdu, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak, a
- iii. další ve smlouvě o zájezdu uvedené poplatky, jsou-li uvedeny jako součást zájezdu (např. to mohou být bezpečnostní poplatky, transfery v destinaci, služby delegáta),
- iv. veškeré daně a poplatky, které přímo CK v souvislosti s uzavřením smlouvy o zájezdu vznikají a které jsou CK známé v čase přípravy nabídky zájezdu. Ustanovení občanského zákoníku o změně závazku ze smlouvy o zájezdu nejsou dotčena. Nelze-li další náklady příměřeným způsobem vyčísřit před uzavřením smlouvy o zájezdu, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout a které nebudou zahrnuty v celkové ceně zájezdu.

2. Pojem celková cena zájezdu nezahrnuje například:

- i. cestovní pojištění,
- ii. případné vízum (ať již náklady či administrace získání),
- iii. pobytovou taxu,
- iv. bezpečnostní taxy pro vstup do destinace,
- v. servisní poplatky u plaveb,
- vi. volitelné nepovinné fakultativní služby (např. fakultativní výlety, pronájem auta, spropitné, parkovné, seating v letadle, catering v letadle apod.).

3. Konečnou cenou zájezdu se rozumí celková cena zájezdu a v celkové ceně zájezdu nezahnuté položky dle odst. 2.

4. Jednotlivé destinace mají právo zavést povinnost úhrady dalších plateb, jakými jsou např. pobytové taxy. Tyto platby proto nelze kalkulovat do celkové ceny zájezdu a jejich případná úhrada bude provedena zákazníkem v místě pobytu dle pokynů místních samospráv. U některých destinací se při zpátečním letu platí místní odletová taxa, která taktéž není zahrnuta do celkové ceny zájezdu.

Zcela aktuální informace obdrží zákazník v pokynech před odletem.

5. V případě, že mezi cestující osoby spadají také osoby mladší 18 let, je zákazník povinen je uvést mezi cestující osoby na smlouvu o zájezdu také.

6. V případě, že nezletilé děti necestují společně se svými rodiči, je objednatel zájezdu povinen zajistit pro tyto děti písemný souhlas rodičů s vycestováním, a to v jazyce anglickém.

7. V případě, že je smlouva o zájezdu uzavřena ne více než 3 pracovní dny před dnem zahájením zájezdu (den uzavření smlouvy a den zahájení zájezdu se nezapočítávají do běhu lhůty), uzavírá se smlouva o zájezdu s následujícími ujednáními:

i. Veškeré povinnosti CK vztahující se ke smlouvě o zájezdu a k samotné realizaci zájezdu se odkládají do okamžiku přijetí platby konečné ceny zájezdu ze strany zákazníka s tím, že v případě přijetí pozdní platby se sjednává rozvazovací podmínka uzavřené smlouvy o zájezdu, která je splněna tím, že CK zákazníkovi oznámí, že z důvodu prodlevy zákazníka s plaubou není možné zájezd realizovat (např. z důvodu mezitímního vyčerpání přepravních či ubytovacích kapacit), s ohledem na porušení povinnosti zákazníka uhradit zájezd okamžitě při sjednání smlouvy o zájezdu tímto ujednáním není dotčena možnost CK:

- a. od smlouvy o zájezdu odstoupit, a
- b. požadovat po zákazníkovi stornopoplatky v souladu se smlouvou o zájezdu a těmito podmínkami pro cestující, CK je však oprávněna s ohledem na konkrétní situaci požadovat po zákazníkovi pouze část stornopoplatků či od jejich požadavku úplně upustit.

## 4. Platební podmínky

1. CK má právo na zaplacení ceny zájezdu před poskytnutím plnění ze smlouvy o zájezdu a zákazník, jež smlouvu o zájezdu uzavírá, je povinen cenu zájezdu před jeho poskytnutím uhradit.

2. U leteckých a poznávacích zájezdů je zákazník povinen zaplatit zálohu (kterou se rozumí první splátka konečné ceny zájezdu) ve výši stanovené dle níže uvedeného klíče.

3. Pro hrazení ceny zájezdu platí následující ujednání:

- První záloha uvedená v odst. 2 je splatná v den uzavření smlouvy o zájezdu,
- Doplatek ceny zájezdu, jímž se rozumí konečná cena zájezdu ponížena o zaplacené zálohy, musí být uhrazen nejpozději 40 dní před zahájením zájezdu, v případě uzavření smlouvy o zájezdu v období kratším než 30 dní před zahájením zájezdu je konečná cena zájezdu splatná v den uzavření smlouvy o zájezdu.

4. Poplatky za změny podmínek smlouvy o zájezdu jsou splatné v následujících termínech.

- i. v případě jednostranné změny ze strany zákazníka – splatné ke dni oznámení jednostranné změny smlouvy o zájezdu,
- ii. v případě změny, jež podléhá souhlasu CK – splatné ke dni udělení souhlasu CK,
- iii. odstoupné v případě odstoupení od smlouvy o zájezdu (stornopoplatky) – splatné ke dni odstoupení od smlouvy o zájezdu.

5. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsáním příslušné částky na účet CK vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti na pobočce CK, případně u provizního prodejce CK.

6. Co se týče úhrady v hotovosti, zákazník bere na vědomí, že cenu zájezdu je možné uhradit pouze u vybraných provizních prodejců CK (tato informace

bude sdělena na požádání zákazníka či prodejcem v průběhu přípravy smlouvy o zájezdu).

7. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu (vč. stanovených záloh) dle tohoto čl. ze strany zákazníka je CK oprávněna od smlouvy o zájezdu kdykoliv odstoupit. Neuhrazení ceny zájezdu nenahrazuje odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu.

## 5. Odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu – stornopoplatky

1. Zákazník je oprávněn kdykoliv před uskutečněním zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit. Odstoupení musí být provedeno písemně a musí být podepsáno osobou, která uzavřela smlouvu o zájezdu, tedy zákazníkem. Písemné formě vyhovují následující způsoby odstoupení:

i. oznámením o odstoupení v listinné podobě doručeným do sídla CK či prodejci CK;

ii. oznámením o odstoupení v elektronické podobě, zaslané prostřednictvím emailové komunikace z emailové adresy uvedené ve smlouvě o zájezdu, když oznámení o odstoupení bude směřováno buď na emailovou adresu prodejce CK či emailový kontakt uvedený na webových stránkách CK v oddělení kontakty;

2. V případě, že zákazník odstoupí od smlouvy z důvodu jiného, než se kterým občanův zákoník spojuje právo odstoupit od smlouvy od zájezdu bez povinnosti hradit odpustné, je zákazník povinen CK uhradit odpustné („stornopoplatky“), kalkulované dle níže uvedených pravidel. Pro určení účinnosti odstoupení od smlouvy o zájezdu je rozhodující den, kdy bylo odstoupení od smlouvy skutečně doručeno na emailovou adresu CK; tento den se nezapočítává do počtu dní rozhodných pro výpočet stornopoplatků. Do tohoto počtu dní se nezapočítává den zahájení zájezdu.

3. V případě odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu je zákazník povinen uhradit stornopoplatky ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu, nejméně však:

1.500,- Kč za osobu od potvrzení přihlášky do 60. dne před zahájením zájezdu 30 % z celkové ceny zájezdu od 59. dne do 30. dne před zahájením zájezdu 50 % z celkové ceny zájezdu od 29. dne do 21. dne před zahájením zájezdu 70 % z celkové ceny zájezdu od 20. dne do 15. dne před zahájením zájezdu 80 % z celkové ceny zájezdu od 14. dne do 4. dne před zahájením zájezdu 100% z celkové ceny zájezdu od 3. dne před odletem a zruší-li zákazník zájezd v den zahájení zájezdu.

Platí však, že zákazník je vždy povinen minimálně uhradit skutečně vzniklé náklady, především leteckou přepravu, lodní přepravu a ubytování. Storno letenky může činit až 100% kdykoliv ode dne jejího vystavení.

4. CK má právo započítat příslušnou výši stornopoplatku oproti složené záloze, resp. zaplacené ceně zájezdu, k čemuž dává zákazník výslovný souhlas. Takto užitou a chybějící část celkové ceny zájezdu je zákazník povinen doplnit bezodkladně poté, co mu bude započteno oznámeno. CK je povinna bezodkladně, nejpozději do 14 dní od odstoupení od smlouvy o zájezdu, vrátit zákazníkovi veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch, snížené o stornopoplatky.

5. Není-li sjednáno či občanským zákoníkem stanoveno jinak, je CK oprávněna odstoupit od smlouvy o zájezdu jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. CK si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy o zájezdu v případě, že si zákazník vytvořil duplicitní (identickou) rezervaci, v takovém případě jsou zákazníkovi účtovány stornopoplatky dle těchto podmínek.

6. Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CK stornopoplatky v těchto případech:

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

b) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, k jejichž splnění se zavázala;

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 bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

7. V situaci podle odst. 6 písm. c), d) a e) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

8. Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od smlouvy o zájezdu zájezd nečerpá, je CK oprávněna požadovat úhradu konečné ceny zájezdu, dále je případně též oprávněna odstoupit od smlouvy o zájezdu a v návaznosti na to požadovat stornopoplatky ve výši konečné ceny zájezdu.

11. V případě, že je CK oprávněna od smlouvy o zájezdu odstoupit, je k tomu oprávněna kdykoliv a bez splnění jakékoliv lhůty.

## 7. Změny podmínek smlouvy o zájezdu na základě přání zákazníka

1. Na žádost zákazníka lze provést změnu v osobě (postoupení smlouvy o zájezdu). Na základě žádosti zákazníka, které bude následovat dohoda stran, je možné změnit podmínky již uzavřené smlouvy o zájezdu spočívající ve změně termínu a hotelu.

### Změna v osobě zákazníka

2. Změnu v osobě zákazníka lze na žádost zákazníka provést, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, tj. zejména je-li změna v souladu s podmínkami dopravce a dalších poskytovatelů služeb, které jsou součástí zájezdu. 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 smlouvou o zájezdu souhlasí a že splní podmínky

účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dní před zahájením zájezdu.

3. CK nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí původnímu zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením smlouvy o zájezdu; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení smlouvy o zájezdu, a tyto náklady zákazníkovi doloží. 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.

### Změna zájezdu

4. Změny zájezdu (např. změny hotelu, stravování, výměny celého zájezdu za jiný, změna počtu cestujících či záměna cestujících, apod.) jsou možné pouze na základě dohody obou stran smlouvy o zájezdu.

## 8. Změny smlouvy o zájezdu ze strany CK

1. CK si tímto vyhrazuje právo změny závazku ze smlouvy o zájezdu ve smyslu § 2531 odst. 1 písm. a) občanského zákoníku a ve smyslu § 2530 odst. 1 písm. a) občanského zákoníku.

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 CK na změnu smlouvy přijmout nebo může odstoupit od smlouvy o zájezdu, aniž by musel hradit stornopoplatky za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dní a musí skončit před zahájením zájezdu.

Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi jasný, srozumitelný a zřetelný způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaměřené v textové podobě, a to

a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu,

b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu,

c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy o zájezdu, a

d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

3. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může pořadatel odstoupit od smlouvy o zájezdu, nebo výše stornopoplatků, mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka. Jestliže v důsledku změny závazku ze smlouvy o zájezdu dojde k snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu. Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen zaplatit CK rozdíl v ceně zájezdu do 5 dní od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazníka uhradit CK rozdíl v ceně zájezdu má CK právo od smlouvy o zájezdu odstoupit a zákazníkovi účtovat stornopoplatky dle těchto podmínek. Jestliže zákazník ve lhůtě do 5 dní od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy o zájezdu písemnou formou odstoupí, má právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CK takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu do 5 dní od doručení písemného odstoupení zákazníka, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy.

### Případné odchylky od sjednaných služeb

4. 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 smlouvy o zájezdu. Zákazník bere na vědomí, že v případě státních svátků nebo jiných významných dní v příslušné destinaci může být provoz ubytovacích kapacit upraven či určité služby nemusí být k dispozici.

5. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření může v průběhu zájezdu docházet ke změně v rozsahu či v kvalitě sjednaných služeb (např. k omezením souvisejícím s dopravou, k omezením služeb, zejména rozsahu a způsobu poskytování stravovacích, ubytovacích a dalších služeb, uzavření či omezení jednotlivých provozů hotelu, pláže, bazénů, sportovišť, atrakcí atd.). Zákazník se rovněž zavazuje dodržovat veškerá opatření přijatá v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření (zejména nošení roušek, rozeštupy, podstoupení měření tělesné teploty, aktuální pravidla pro využívání pláží, bazénů, sportovišť a veškerých atrakcí, pravidla pro návštěvu památek a dalších atrakcí v destinaci). Uvedené odchylky od sjednaných služeb nezakládají právo zákazníka na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody, imateriální újmy či právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu.

6. V nutných případech (zejména v důsledku neodvratitelných událostí) je přípustná změna dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy vč. mezipřistání a termínu letu. CK si vyhrazuje možnost úpravy programu první a poslední den zájezdu v návaznosti na aktuální časy letů. Program může být v tyto dny zkrácen či naopak rozšířen dle aktuálních časových možností. CK neodpovídá za případné posuny letů (zpoždění či předsunutí letů) z technických či bezpečnostních důvodů. Zákazník má právo se svými nároky v důsledku jakékoliv změny letecké dopravy uvedené v předchozí větě obrátit přímo na dotčeného leteckého dopravce, který nese odpovědnost zejména dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004. Zákazník je srozuměn s tím, že musí při plánování dopravních přípojí přihlížet k možnému posunu letu. V případě posunu letu nevzniká zákazníkovi nárok na odstoupení od smlouvy o zájezdu bez úhrady sjednaného odpustného (tj. stornopoplatků).

7. Délka zájezdu je vyjádřena počtem nocí. Do celkového počtu dní trvání zájezdu jsou zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případech, kdy je doprava organizována v pozdních nočních hodinách, příp. časných ranních hodinách. Zákazník je srozuměn s tím, že let může částečně zasahovat do dne následujícího. Za časové posuny počátku a konce čerpání služeb stejně jako za služby nečerpáné z titulu zpoždění dopravy neposkytuje

CK žádnou finanční náhradu, za předpokladu, že sjednaný počet dní, resp. nocí, byl dodržen; odpovědnost leteckého dopravce za způsobenou škodu tím není dotčena.

## 9. Odstoupení CK od smlouvy o zájezdu

1. CK je oprávněna před zahájením čerpání služeb, které jsou předmětem Smlouvy o zájezdu, popř. po zahájení zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit z důvodu:

*Porušení povinností zákazníkem*

2. Za porušení povinností zákazníkem se vedle porušení konkrétních povinností plynoucích z uzavřené smlouvy o zájezdu považují i případy, kdy zákazník vážně narušuje průběh zájezdu (popř. pokud hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat), a dále případy, kdy je zákazník prokazatelně pod vlivem omamných a návykových látek. Zákazník bere na vědomí, že v případě odstoupení CK od smlouvy o zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníkem mu nevzniká nárok na vrácení alespoň části ceny služeb, které nebyly čerpány. Zákazník je povinen nahradit CK náklady vzniklé v souvislosti s dopravou zákazníka zpět na místo odjezdu a případně vzniklou škodu.

*Z důvodu zrušení zájezdu*

3. CK je oprávněna zrušit zájezd (tzn. odstoupit od smlouvy o zájezdu) před zahájením jeho čerpání, jestliže z objektivních důvodů není v jejích rozumně požadovatelných možnostech dodržet podmínky smlouvy o zájezdu (zejména v důsledku neodvratitelných událostí, jimž nemohla CK zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat, nebo např. v důsledku systémové chyby vedoucí k nesprávně stanovené ceně zájezdu). Zrušit zájezd, jenž je předmětem smlouvy o zájezdu, je CK dále oprávněna, jestliže před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků, který je uveden v publikované nabídce, webových či obdobných formách nabídky. Jestliže CK zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinna tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit nejpozději 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. Jestliže CK zájezd ze shora uvedených důvodů zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CK takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy o zájezdu do 5 dní od výše uvedeného zrušení zájezdu, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy o zájezdu, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby, je CK povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit. Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy o zájezdu s uvedením důvodů zašle CK na adresu zákazníka; účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu nastávají dnem doručení oznámení.

## 10. Povinnosti zákazníka a cestujících

1. K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

a) Poskytnout CK a souvisejícím třetím osobám součinnost a vyvinout maximální úsilí, které je potřebné k řádnému a úplnému zabezpečení a poskytnutí všech potřebných služeb a splnění všech povinností, k jejichž splnění je CK povinna, především pak uvést úplné a pravdivé údaje ve smlouvě o zájezdu, vč. nahlášení jakýchkoliv změn takových údajů; uvést kontaktní telefon a email, na něž bude zákazník v případě potřeby k zastížení.

b) Bez zbytečného odkladu sdělit CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu smlouvy o zájezdu.

c) Převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb (poukazy a letenky/ jízdenky); způsob předání cestovních dokladů je se zákazníkem sjednaný při uzavření smlouvy o zájezdu. CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem 7 dní před zahájením zájezdu další podrobná a pro zákazníka důležité údaje o všech skutečnostech, které zná, nejsou-li již obsaženy ve smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu, anebo v publikované nabídce, zákazník bere na vědomí, že informace obsažené v tomto sdělení nemusí být s ohledem na vyvíjející se situaci aktuální a mohou být změněny např. opatřeními vlády či jiného kompetentního orgánu České republiky či v rámci destinace, přičemž zákazník se zavazuje veškeré takto změněné pokyny před odletem vyhledat a následně je dodržovat.

d) Dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (místo odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady. Zákazník je srozuměn s tím, že pokud se nedostaví na místo odjezdu, nebo zmešká odlet/ odjezd, nebo bude-li před započítáním cesty ze zájezdu vyloučen, nemá nárok na vrácení zaplacené ceny zájezdu. V případě, že je let operován na linkových letech, nenastoupením na první let propadá celá letenka, tj. let do destinace i z destinace zpět (včetně navazujících letů).

e) Splnit veškeré související povinnosti a mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, doklad o provedení testu s negativním výsledkem či vyplněné vstupní formuláře, apod., pokud je to vyžadováno), pro opuštění příslušné země, pro nástup do přepravy, jakož i pro návrat do České republiky Příslušníci jiných států než států EHP jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují, a potřebná víza si obstarat.

f) Počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku, ať již na úkor svůj, svých spolucestujících či ostatních zákazníků CK či jiných poskytovatelů služeb a uhradit případnou škodu, kterou způsobil. Dodržovat právní předpisy navštívených států. Chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval kulturu, přírodu a okolní prostředí.

g) U osob mladších 18 let cestujících bez doprovodu pečující osoby, musí být CK současně s uzavřením smlouvy o zájezdu sděleny údaje umožňující se spojit s nezletilým, nebo osobou, která odpovídá za nezletilého v místě jeho pobytu.

h) K základním povinnostem zákazníka dále patří:

- seznámit osoby, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena - cestující, s těmito Podmínkami pro cestující, jakož i s veškerými dalšími informacemi, které od CK obdrží, - zabezpečit, aby osoby, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena - cestující, plnily veškeré povinnosti stanovené zákazníkovi dle těchto Podmínek, zejména ty, dle kterých se vyžaduje jejich součinnost a jejichž nositelem by měl být každý jednotlivý účastník zájezdu, - určit vedoucího skupiny v případě, kdy podle dohody s CK není zajištěn doprovod průvodcem CK. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů a dbá na plnění programu služeb.

i) hradit sjednané úplaty dle smlouvy o zájezdu řádně a včas.

## 11. Reklamacce

1. Zákazník má právo na řádné poskytnutí služeb sjednaných ve smlouvě o zájezdu a na poskytnutí pomoci v nesnázích. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb vzniká zákazníkovi právo na uplatnění odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamacce“). Práva a povinnosti smluvních stran vyplývajících z vadného plnění jsou upraveny v Reklamačním řádu CK. Uplatnění reklamacce může zákazník provést písemně s uvedením data a předmětu reklamacce. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost při řešení reklamacce a reklamaci uplatnit bezodkladně po zjištění vady zájezdu. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK či jiného pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům/ poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí tak, aby reklamacce mohla být řádně prošetřena.

Zákazník i cestující jsou za všech okolností povinni počínat si tak, aby předcházeli vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů.

CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CK 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.

2. 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. Vznikla-li CK škoda porušením povinností 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.

3. Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o obstarání zájezdu. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smlouvy o zájezdu je Česká obchodní inspekce. Řízení není vzplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podán nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CK poprvé. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.coi.cz). S ohledem na možnost zakoupení zájezdu online je rovněž možné k řešení eventuálního sporu využít platformu řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.shown>.

## 12. Pojistná smlouva

1. V celkové ceně zájezdu není zahrnuto cestovní pojištění. CK doporučuje všem zákazníkům sjednat cestovní pojištění včetně pojištění storna zájezdu. Nesjednáním pojištění přebírá zákazník plnou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti s neuzavřením tohoto pojištění.

Pokud dojde ke ztrátě či poškození zavazadla během letecké přepravy, je zákazník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit na vyhrazeném místě u leteckého dopravce a sepsat protokol o ztrátě či poškození zavazadla (např. P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a leteckého dopravce.

2. V případě, že zákazník neuzavře cestovní pojištění (či připojištění), může být ze strany CK požádán k písemnému potvrzení této skutečnosti skrze webových stránek CK či v listinné podobě, k takové součinnosti spočívající v potvrzení je zákazník povinen.

## 13. Ochrana pro případ úpadku

1. Pro případ úpadku je CK pojištěna u Union poist'ovna, a.s., Karadžičova 10, 813 60 Bratislava 1, ICO 313 22 051/DIC 202 0800 353, zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu Bratislava III, odd. Sa, vl. Č. 383/B. Číslo pojistné smlouvy 11-65475. Doklad o pojištění CK proti úpadku bude zákazníkovi vydán spolu se smlouvou o zájezdu nebo potvrzením o zájezdu.

## 14. Další ujednání

1. Smlouva, na které se použijí tyto podmínky, se řídí českým právem. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto podmínek nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto podmínky použijí. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto podmínky, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.

Veškeré údaje a pokyny obsažené v nabídce CK o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době vyhotovení nebo v době uzavření smlouvy o zájezdu. CK si vyhrazuje právo na opravu chyb publikovaných cen, termínů a dalších údajů v nabídce a nezávazné poptávce.

Nezávaznou poptávkou se rozumí poptávka zájezdu, ve které nejsou ještě uvedeny osobní údaje zákazníka a/nebo spolucestujících osob.

Pro zákazníka je závazná cena a další podmínky uvedené na platně uzavřené smlouvě o zájezdu. CK nenese odpovědnost za chyby v rezervaci, které lze přičíst zákazníkovi nebo které byly způsobeny nevyhnutelnými mimořádnými okolnostmi. Jakákoliv nabídka zájezdu z internetových stránek či jiných dodatečných nabídek CK není veřejnou nabídkou dle ustanovení § 1780

a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. CK si vyhrazuje právo dodatečně změny seznamu hotelů „na vyžádání“.

2. Doručování: V případě, že se nepodaří písemnost doručit, platí, že je doručena 5. dnem ode dne odeslání. Pro doručování platí adresy uvedené v záhlaví smlouvy o zájezdu. Písemnosti lze doručovat i formou emailu. Pokud dojde ke změně adresy zákazníka, je povinen toto oznámit písemně.

3. Tyto Podmínky pro cestující vstupují v platnost a účinnost dne 25. 7. 2024.

## 15. Zpracování osobních údajů zákazníků

1. Zákazník bere na vědomí, že CK zpracovává osobní údaje, které zákazník poskytl či poskytne CK v souvislosti s jednáním o smlouvě o zájezdu či jiné smlouvě mezi zákazníkem a CK, jejím uzavřením a plněním, a dále osobní údaje, které CK shromáždí v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb zákazníkovi. Zpracovávají budou zejména identifikační a kontaktní údaje zákazníka a další informace uvedené ve smlouvě nebo shromážděné v souvislosti s jejím plněním.

2. Pokud zákazník sdělí CK informace týkající se jeho zdravotního stavu, bere na vědomí a uzavřením smlouvy s CK výslovně souhlasí s tím, že CK bude takové citlivé osobní údaje zpracovávat v souladu s tímto čl. a Informačním memorandem o zpracování osobních údajů, konkrétně k účelům podle odst. 6 (a) a odst. 6 (b).

3. CK při zpracování osobních údajů zákazníků dodržuje obecně závazné právní předpisy, především Nařízení 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 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) („GDPR“) a dbá na ochranu soukromého a osobního života zákazníků.

4. Zákazník není podle žádného obecně závazného právního předpisu povinen poskytnout CK své osobní údaje; poskytnutí osobních údajů je zcela dobrovolné. Bez poskytnutí osobních údajů však nemůže být uzavřena ani plněna smlouva o zájezdu či jiná smlouva uzavřená mezi zákazníkem a CK.

5. CK bude zpracovávat osobní údaje zákazníka automatizovaně v rámci elektronické databáze i manuálně v listinné podobě.

6. Osobní údaje zákazníka bude CK zpracovávat pouze k následujícím účelům:

a) poskytování sjednaných služeb a služeb s tím souvisejících na základě.

1 písm. b) GDPR;

b) ochrana práv a právem chráněných zájmů CK, zejména určení, výkon nebo obhajoba právních nároků CK na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR;

c) dodržení právní povinnosti CK stanovené obecně závazným právním předpisem na základě čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR (např. povinnost CK uchovávat daňové doklady podle zákona o dani z přidané hodnoty);

d) marketingové a obchodní účely na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR z důvodu existence oprávněného zájmu CK. Zpracování pro marketingové a obchodní účely zahrnuje též zpracování osobních údajů zákazníka pro vydání a vedení zákaznické karty CK,

7. Osobní údaje budou zpracovávány pouze po dobu, která je nezbytná vzhledem k účelu jejich zpracování.

8. Nejpozději do 3 kalendářních měsíců po skončení kalendářního roku, ve kterém uplynula doba zpracování podle odst. 7, budou příslušné osobní údaje, u kterých pominul účel jejich zpracování, zlikvidovány či anonymizovány. Anonymizaci osobních údajů se rozumí odstranění identifikátorů (všech či některých) zákazníka v takovém rozsahu, že je trvale a nenávratně nemožná jeho identifikace. Zpracovávané informace v důsledku provedené anonymizace přestanou mít charakter osobních údajů.

9. Za účelem uvedeným v odst. 6 písm. (a) bude CK v nezbytném rozsahu předávat osobní údaje zákazníka třetím osobám, které budou zákazníkovi poskytovat sjednané služby nebo budou poskytnutí takových služeb zprostředkovávat. Tito příjemci osobních údajů budou osobní údaje zákazníka zpracovávat jako správci odpovídající za prováděné zpracování. Zejména se jedná o následující kategorie příjemců:

a) provozovatel zařízení, ve kterém má být zákazník ubytován;

b) poskytovatel služeb letecké přepravy;

c) pojišťovna spolupracující s CK, pokud byla se zákazníkem sjednána služba cestovní pojištění;

d) zastupitelský úřad cizího státu, pokud byla se zákazníkem sjednána služba zajištění víza;

e) poskytovatel dalších služeb, které si zákazník objednal (např. pronájem aut, rezervace parkování apod.).

10. Osobní údaje zákazníka mohou být dále v nezbytném rozsahu předávány zpracovateli, se kterým CK uzavřel smlouvu o zpracování osobních údajů. Jedná se zejména o osoby odlišné od zaměstnanců CK, které zákazníkům poskytují delegátský servis, a obchodní zástupce CK. Na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR mohou být osobní údaje zákazníka sdíleny v rámci VIKING RIVER s.r.o., a to pro vnitřní administrativní účely.

11. Zákazník bere na vědomí, že CK může jeho osobní údaje poskytnout dožadujícímu orgánu veřejné moci (např. soud či policie ČR), a to v rozsahu a za podmínek stanovených obecně závaznými právními předpisy.

12. Při zpracování osobních údajů podle odst. 9 a odst. 10 budou docházet k předávání osobních údajů do třetích zemí, ve kterých si zákazník objednal ubytování či poskytnutí jiné služby. CK vyvine maximální úsilí, aby bylo zajištěno bezpečné předání osobních údajů a jejich důvěrnost při předávání do třetí země. Zákazník nicméně bere na vědomí, že pokud si objedná zájezd, pobyt či jiné služby cestovního ruchu v zemi mimo Evropskou unii či Evropský hospodářský prostor, ve vztahu ke které neexistuje rozhodnutí Evropské komise podle čl. 45 odst. 3 GDPR, budou jeho osobní údaje předány do dané třetí země příslušnému správci podle odst. 9 těchto podmínek. Uzavřením smlouvy s CK zákazník výslovně souhlasí s tím, že osobní údaje budou do dané třetí země předány i v případě, že nejsou poskytovány vhodné záruky podle čl. 46 GDPR, a nelze tedy zaručit řádnou a odpovídající ochranu přidávaných osobních údajů.

13. Zákazník má v souvislosti se zpracováním osobních údajů celou řadu práv, včetně práva požadovat od CK přístup ke svým osobním údajům (za podmínek čl. 15 GDPR), jejich opravu nebo výmaz (za podmínek čl. 16 nebo čl. 17 GDPR), popřípadě omezení zpracování (za podmínek čl. 18).

Za podmínek uvedených v čl. 20 GDPR může zákazník uplatnit právo na přenositelnost údajů. Za podmínek uvedených v čl. 21 GDPR má zákazník právo vznést námitku proti prováděnému zpracování. Dotazy a žádosti týkající se zpracování osobních údajů mohou zákazníci adresovat na emailovou adresu uvedenou pro tyto účely na webových stránkách CK.

14. Pokud se zákazník domnívá, že jsou jeho osobní údaje zpracovávány v rozporu s právními předpisy, má právo obrátit se na CK s žádostí o zjednání nápravy. Jestliže bude žádost zákazníka shledána oprávněnou, CK neprodleně odstraní závadný stav. Tím není dotčena možnost zákazníka podat stížnost přímo u Úřadu pro ochranu osobních údajů.

Objednávkou zájezdu a případně uzavřením smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK, která odkazuje na tyto podmínky, zákazník potvrzuje, že byl seznámen s informacemi o zpracování osobních údajů uvedenými v tomto článku. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetí osoby, potvrzuje, že je oprávněn poskytnout CK její osobní údaje a že tato osoba byla seznámena s informacemi o zpracování jejich osobních údajů podle tohoto článku.