

### **Všeobecné obchodní podmínky (součást smlouvy o zájezdu cest.kanceláře PELHRIM)**

Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří PELHRIM (pořadatelem zájezdu, dále jen CK) a zákazníkem (účastníkem zájezdu) se řídí ustanoveními zákona č.89/2012 Sb., zákonem č.159/1999 Sb., touto smlouvou a dalšími sjednanými podmínkami. Smlouva může být uzavřena přímo v cestovní kanceláři nebo prostřednictvím obchodního zástupce-prodejce, který je cestovní agenturou nebo cestovní kanceláří, která prodává zájezd další cestovní kanceláři na základě a v mezích uzavřené obchodní smlouvy a udělené plné moci. Zákazník je oprávněn si nechat předložit dokument, který osvědčuje způsobilost cestovní agentury uzavírat smlouvy o zájezdu jménem cestovní kanceláře, pro kterou je zájezd zprostředkován.

#### **1.Uzavření smlouvy o zájezdu.**

a) Cestovní kancelář předkládá zákazníkovi tento návrh smlouvy a po jeho vyplnění obdrží každá ze smluvních stran po jednom exempláři se stejnou platností.Zákazník svým podpisem pod touto smlouvou stvrzuje, že dále převzal katalog cestovní kanceláře, popř. jiný písemný nabídkový materiál (dále jen katalog), který obsahuje bližší údaje o zájezdu a doklad o pojištění cestovní kanceláře ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. a seznámil se se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti cestovní kanceláře.

b)Smluvní vztah vzniká mezi osobou, která smlouvu uzavírá a to i v případě, že tak činí ve prospěch dalších osob. Za splnění všech závazků vyplývajících ze smlouvy ručí osoba, která ji uzavřela.

#### **2.Sjednané služby, ceny a jejich úhrada.**

a)Druh a rozsah sjednaných služeb je uveden ve smlouvě o zájezdu. Další podmínky jsou uvedeny v katalogu.Liší-li se údaj v katalogu od údaje ve smlouvě, má přednost smlouva.

b)Ceny zájezdů jsou smluvní. Závazná je vždy cena, která je uvedena ve smlouvě. Dojde-li při vyplňování smlouvy k uvedení ceny, která je zřejmě nesprávná (nesprávný výpočet ceny, přepsání) – platí cena, která byla stanovena při správném postupu. Toto ustanovení platí pro omyl ze strany klienta i CK a druhá strana má kdykoliv právo žádat opravu nesprávně vyplněné smlouvy.

c)Právo účasti na zájezdu CK vzniká zákazníkovi zaplacením ceny zájezdu. Úhradu ceny je možné provést ve splátkách. Při objednavce zájezdu je zákazník povinen uhradit 50 % zálohu z celkové ceny.Doplatek je nutno poukázat na účet CK nejpozději 45 dní před poskytnutím první objednané služby.Dnem zaplacení se rozumí den, kdy byla celá částka připsána na účet CK. Nebude-li provedena celá úhrada včas, je CK oprávněna od plnění smlouvy odstoupit.Je-li zájezd objednan v době kratší než 45 dní před jeho zahájením, je zákazník povinen provést celou úhradu již při uzavření smlouvy.Katalogové ceny jsou kalkulovány kurzem zahraničních měn ke dni 8.9.2017.

d)CK neručí za ceny fakultativních výletů, doplňkových služeb, příplatků a slev, která neposkytuje přímo CK a které nejsou zahrnuty do ceny zájezdu a které se uvádí v katalogu jako fakultativní příplatky nebo jsou jako informativní uvedeny v pokynech na cestu. Poskytovatel těchto služeb může tyto ceny kdykoliv zvýšit bez předchozího oznámení.

e)Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář nedoplňuje ze své vůle objednané pokoje či apartmá do optimální kapacity a za neobsazená lůžka se platí příplatek ve všech případech, kdy je to v katalogu uvedeno.Na žádost zákazníka se CK může pokusit najít vhodného spolecestujícího tak, aby povinnost platit příplatek za jednolůžkový pokoj nebo neobsazená lůžka v apartmánu či pokoji odpadla.

#### **3.Zvýšení ceny zájezdu.**

Cestovní kancelář je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, jestliže je zároveň přesně stanoven způsob výpočtu zvýšení ceny. Cena zájezdu uvedená ve smlouvě však nesmí být jednostranně zvýšena během 20 dnů před zahájením zájezdu. Cenu lze zvýšit v případě, že dojde ke zvýšení:

ä) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo

b) plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty do ceny zájezdu,

c)směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, pokud k této změně dojde do jednadvacátého dne před zahájením zájezdu.

Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jinak cestovní kanceláří nevznikne právo za zaplacení rozdílu v ceně zájezdu.

#### **4.Jiné změny smlouvy o zájezdu.**

##### I. ze strany cestovní kanceláře:

a) je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy,může navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena.

b)Navrhne-li cestovní kancelář změnu smlouvy podle předchozího odstavce, má zákazník právo se rozhodnout zda bude se změnou smlouvy souhlasit, nebo zda od smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené cestovní kanceláří, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.

c)Cestovní kancelář je oprávněna provést účelné programové změny, zejména z důvodů organizačních či klimatických (např. jiná časová posloupnost navštívených míst, změna trasy z časových důvodů). Tyto programové změny činí cestovní kancelář zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena zájezdu se z důvodů provedení uvedených změn nemění. Tyto změny oznamuje cestovní kancelář zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odstupné, ledaže jde o změny podstatné. Podstatnými změnami se rozumí: posunutí začátku nebo ukončení akce o více než 24 hodin,zásadní změnu místa ubytování, významná úprava programu či trasy zájezdu (týká-li se více než 20 % doby jeho trvání).

##### II. ze strany zákazníka:

a)Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit cestovní kanceláři, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou. V případě, že smlouva stanoví zvláštní podmínky, které musí splňovat zákazník pro daný typ zájezdu (viz. Bod 1), může tak zákazník učinit jen ve výše stanovené lhůtě a oznámení musí obsahovat i prohlášení nového zákazníka, že splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu.

b)Původní zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů vzniklých CK v souvislosti se změnou zákazníka.

c)Požaduje-li zákazník změnu druhu, rozsahu nebo termínu poskytnutí služeb, je nutno nejdříve odstoupit od původní smlouvy a sjednat smlouvu novou. CK vzniká v tomto případě nárok na úhradu odstupného.

d)Za ostatní změny smlouvy může CK požadovat paušální částku Kč 200,- za 1 změnu. V případech kdy náklady CK spojené s touto změnou převyšují tuto částku, je zákazník povinen uhradit tyto náklady a to na účet CK před knihováním požadované změny.

#### **5.Odstoupení od smlouvy o zájezdu.**

##### I. ze strany cestovní kanceláře

a)Cestovní kancelář může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit jen z důvodů zrušení zájezdu nebo z důvodů porušení smluvní povinnosti zákazníkem.

b)Odstoupí-li cestovní kancelář od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodů porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři níže stanovené odstupné a cestovní kancelář je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy.

c)Odstoupila-li cestovní kancelář od smlouvy z důvodů zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně však v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li cestovní kancelář takový zájezd nabídnout.

d)Zruší-li cestovní kancelář zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výšce 10% z ceny zájezdu.Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.

e)Cestovní kancelář se může zprostit odpovědnosti za škodu podle předchozího odstavce nebo povinnosti zaplatit pokutu jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo v souladu s ustanovením o nedosažení minimálního počtu osob potřebných pro jeho realizaci nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla CK zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni spravedlivě požadovat.

##### II.ze strany zákazníka

a)Zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoli za podmínky stanovených touto smlouvou a to pouze písemně a naprosto jednoznačnou formou.

b)Odstoupí-li zákazník od smlouvy na základě nesouhlasu se změnou cestovní smlouvy, kterou navrhla CK z objektivních důvodů, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li CK takový zájezd nabídnout.

c)Odstoupí-li zákazník od smlouvy z vlastní vůle, je povinen zaplatit cestovní kanceláři níže stanovené odstupné a CK je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy.

d)Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností cestovní kanceláře stanovené smlouvou nebo tímto zákonem, nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy v případě, že zákazník nepostoupil na změnu původně sjednané smlouvy, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit cestovní kanceláři odstupné. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.

#### **III.společná ustanovení.**

Při uzavření nové smlouvy se v uvedených případech platby uskutečňují na základě původní smlouvy považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší, než již uskutečněné platby podle předchozí věty, je CK povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

## 6.Odstupné

V případech, kdy se touto smlouvou sjednává povinnost zákazníka uhradit CK odstupné, se jeho výše určuje podle počtu dnů ode dne oznámení CK PELHRIM do počátku zájezdu (poskytnutí první služby). Den nahlášení a den poskytnutí první služby se nezapočítává.

Výše odstupného za každou jednotlivou osobu činí:

60 dní a více	10 % z celkové ceny objednaných služeb
59 dní až 30 dní	30% z celkové ceny objednaných služeb
29 dní až 15 dní	50% z celkové ceny objednaných služeb
14 dní až 7 dní	70 % z celkové ceny objednaných služeb
7 dní a méně	100% celkové ceny objednaných služeb

## 7.Odpovědnost cestovní kanceláře

a)Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny cestovní kanceláří nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu.

b)Nesplní-li cestovní kancelář své povinnosti ze smlouvy nebo tohoto zákona řádně a včas, musí zákazník uplatnit své právo u cestovní kanceláře bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskuteční, ode dne kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká.

c)Je-li uzavření smlouvy zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, je lhůta podle předchozího odstavce zachována i pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury.

d)Cestovní kancelář se může odpovědnosti za škodu způsobenou odstoupením od smlouvy před zahájením zájezdu zprostit jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodů nízkého počtu účastníků (viz. bod 9 těchto podmínek) nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla cestovní kancelář zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

e)Cestovní kancelář se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit jen tehdy prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a škoda byla způsobena:

-zákazníkem nebo

-třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné přepokládat nebo nebyla nevyhnutelná, nebo

-neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

f)Ve výše uvedených případech, kdy je škoda způsobena třetí osobou nebo neodvratitelnou událostí, je cestovní kancelář povinna poskytnout zákazníkovi v nesnázích rychlou pomoc.

## 8.Porušení smlouvy v průběhu zájezdu

a)Jestliže po zahájení zájezdu cestovní kancelář neposkytne zákazníkovi služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že mu všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout třebaže se k tomu smlouvou zavázala, je povinna provést bez zbytečného odkladu taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat.

b)Pokud nelze pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedených ve smlouvě, je CK povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

c)Jestliže opatření podle předchozího odstavce nelze učinit nebo je zákazník nepřijme, musí CK bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je CK povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět do místa odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem než kterým měla být uskutečněna podle smlouvy, je CK povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně v případě, že byla doprava uskutečněna za nižší náklady.

## 9.Podmínky realizace zájezdu, zvláštní podmínky pro účast na zájezdu

a)Realizace zájezdu je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. Tato skutečnost je uvedena v katalogu nebo ve smlouvě. CK je povinna informovat písemně zákazníka o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději 10 dní před stanoveným datem poskytnutí první služby.

b)CK může zájezd zrušit s ohledem na mimořádné situace v cílových nebo tranzitních zemích, zejména z důvodů války, politických nebo odborových protestů či stávek a z dalších důvodů, které by mohly mít vliv na bezproblémový průběh zájezdu a bezpečnost jeho účastníků.

c)CK může v katalogu nebo ve smlouvě stanovit zvláštní podmínky, které musí zákazník splňovat pro účast na konkrétním zájezdu. Pokud se zákazník dozví, že není v jeho moci podmínky splnit, může oznámit náhradní osobu, která předepsaným podmínkám vyhovuje (pasové a vízové formalitty).

d)V uvedených případech obdrží zákazník veškeré provedené úhrady bez zbytečného odkladu a bude mu nabídnut jiný zájezd CK. Nárok na další náhrady a odškodnění z tohoto důvodu je vyloučen.

## 10.Reklamacce

Doporučujeme, aby zákazník při zjištění vady poskytnutých služeb reklamoval tuto vadu u zástupce CK nebo jejího zahraničního partnera v pobytovém místě či u průvodce během zájezdu, aby tato vada mohla být odstraněna bezodkladně na místě samém či v průběhu zájezdu. Tuto reklamaci doporučujeme sepsat písemně a nechat si ji potvrdit na místě odpovědnou osobou. Vady, které nebyly na základě reklamace na místě odstraněny musí zákazník uplatnit u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu. Reklamacce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.

## 11.Pokyny na cestu

Cestovní kancelář je povinna nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně informace o přesném místě a času odjezdu v případě, že dopravu zajišťuje CK, nebo adresu ubytovacího zařízení a časové rozmezí, ve kterém bude zákazník ubytován, pokud cestuje vlastním vozem. Ve stejné lhůtě CK poskytne další informace, zejména:

a)Upřesnění údajů, které se týkají dalších plateb za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaje k ubytování, dopravě, stravování.

b)Podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou nebo zástupcem CK v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba.

c)Jméno, adresa a telefonní číslo osoby, na kterou se zákazník v nesnázích v průběhu zájezdu může obrátit o pomoc, zejména místního zástupce CK a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu.

d)Informace o možnosti uzavřít pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od cestovní smlouvy, pokud toto pojištění není zahrnuto do ceny zájezdu.

## 12.Další podmínky, pravidla, zvyklosti

Zákazník je povinen respektovat nejen zákony, ale rozhodne-li se využít služeb CK a uzavře smlouvu, také pravidla a zvyklosti běžné v mezinárodním cestovním ruchu. Jedná se zejména o následující skutečnosti:

a)Ve dnech vyhrazených pro přepravu zákazníků do pobytového místa nebo do místa programu poznávacího zájezdu, není možné (není-li výslovně uvedeno jinak) organizovat jiné než technické a hygienické zastávky během cesty.

b)Zákazník má povinnost dostavit se na místo odjezdu, transferu, stanoviště nebo srazu včas a v případě, že navazuje libovolný druh přepravy – nejméně 15 minut před jeho zahájením. Toto místo určuje CK písemně, v průběhu zájezdu jej stanoví průvodce. Zákazník nese plnou odpovědnost za porušení tohoto ustanovení a bere na vědomí, že nepřítomnost na určeném místě může mít za následek vyloučení ze zájezdu, resp. povinnost zajistit si cestu na vlastní náklady.

## 13.Závěrečná ustanovení

a)Zákazník podpisem smlouvy potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s obsahem objednaných služeb, podmínkami pojištění ve smyslu zákona č.159/1999 Sb., podmínkami cestovního pojištění, jakož i s podmínkami úhrady odstupného, které je v případech stanovených touto smlouvou povinen uhradit cestovní kanceláři. Zákazník bere na vědomí, že pojistné podmínky a odstupné jsou nedílnou součástí smlouvy, souhlasí s nimi a to i jménem všech spolucestujících osob, ve prospěch kterých tuto smlouvu uzavírá.

b)Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jim uvedených osobních údajů.

c)Zákazník je povinen zajistit si cestovní doklady (platnost pasu min. 6 měsíců od termínu ukončení zájezdu), víza a další náležitosti potřebné pro vycestování do konkrétní destinace (např. lékařská potvrzení o vakcinacích atj.). O pomoc při vyřízení vízových formalit může požádat CK.

d)Zákazník souhlasí s použitím jeho osobních údajů uvedených v této smlouvě v souladu se zákonem č.101/2000Sb. a zejména Nařízením Evr.parlamentu a Rady č.2016/679 ze dne 27.4.2016 platné od 25.5.2018 o ochraně dat fyzických v souvislosti s jejich zpracováním a volném pohybu dle str. 1 této CS a [www.cpkpelhrim.cz](http://www.cpkpelhrim.cz). Dále prohlašuje, že je zmocněn a tímto uděluje souhlas za všechny spolucestující osoby uvedené v CS.

e)Termín „katalog“ zahrnuje veškerý písemný nabídkový materiál CK, který byl klientovi prokazatelně předán.

f)Odlíší-li se vymezení zájezdu uvedené v katalogu od této smlouvy – má vždy přednost smlouva.

Zákazník výslovně bere na vědomí a souhlasí s tím, že cestovní kancelář je oprávněna v souladu s ust. § 84 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) kdykoliv v průběhu zájezdu pořizovat obrazové (zejména fotografické), zvukové a zvukově obrazové záznamy zákazníka (tj. včetně všech prvků a projevů jeho osobnosti); cestovní kancelář je oprávněna všechny takto pořízené záznamy v průběhu zájezdu i kdykoliv po jeho skončení v nezbytné míře retušovat i jinak upravovat a v původní i případně takto změněné podobě je zveřejňovat ve všech druzích svých propagačních materiálů (tištěné katalogy, letáky, webové stránky, sociální sítě, newslettery apod.) a takto je šířit všemi v úvahu připadajícími způsoby, a to samostatně i ve spojení s jinými záznamy, díly a prvky. Všechny souhlasy uvedené v tomto ustanovení jsou uděleny v územně a množstevně neomezeném rozsahu, jakož i na neomezenou dobu, resp. až do jejich případného odvolání ze strany zákazníka v souladu s ust. § 87 občanského zákoníku. Všechny souhlasy jsou zákazníkem udělovány bezplatně.