

# Všeobecné smluvní podmínky

## Článek I ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Tyto Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře CK ViaMarpi, s.r.o. se sídlem Korunní 2569/108, Praha 10, PSČ 101 00, IČ: 25879898 (dále jen CK) jsou platné pro všechny zájezdy a jiné služby cestovního ruchu provozované touto CK.

1.2 Všeobecné smluvní podmínky CK (dále jen VSP) tvoří nedílnou součást Smlouvy o zájezdu uzavřenou mezi CK a zákazníkem. CK si vyhrazuje právo uvést v prodejních materiálech (katalog, nabídkový list, on-line elektronická nabídka na web stránkách, apod.) odlišné podmínky, které mají přednost před těmito smluvními podmínkami.

1.3 VSP upravují vzájemné smluvní vztahy mezi CK a zákazníkem, kterým může být jak fyzická tak právnická osoba (dále jen zákazník), v souladu s příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů České republiky jako je zákon 89/2012 Sb. občanský zákoník § 2521 a násl., zákon č. 159/99 Sb., v novele zákona 214/2006 Sb, aj.

## Článek II SMLUVNÍ RÁMEC A PŘEDMĚT SMLOUVY

2.1 Smluvní rámec dohody mezi zákazníkem a CK tvoří Smlouva o zájezdu (dále jen SoZ), tyto VSP a popis zájezdu v katalogu CK (včetně on-line elektronické verze na web stránkách CK). Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné a tvoří Smluvní rámec.

2.2 CK se na základě SoZ zavazuje zákazníkovi obstarat zájezd uvedený ve svém katalogu a/nebo na svých webových stránkách, případně sjednaný individuálně, nebo jiné služby cestovního ruchu, a to za podmínek a v souladu s SoZ, těmito VSP a příslušným katalogovým popisem zájezdu.

2.3 Zákazník se zavazuje zaplatit CK celou cenu zájezdu, případně další plnění, a to řádně a včas v souladu s SoZ, těmito VSP a katalogovým textem, a dodržet své ostatní závazky vyplývající ze Smluvního rámce.

## Článek III UZAVŘENÍ SMLOUVY A PODROBNÉ POKYNY

3.1 Zákazník podpisem SoZ potvrzuje, že se v plném rozsahu seznámil s dokumenty tvořícími Smluvní rámec a souhlasí s nimi, a prohlašuje, že s nimi podrobně seznámil i případné další osoby, v jejichž prospěch SoZ sjednává, a že i tyto osoby se všemi těmito dokumenty v plném rozsahu souhlasí.

3.2 Pokud zákazník uzavírá SoZ i za či ve prospěch dalších osob, potvrzuje svým podpisem, že má od těchto osob příslušné zmocnění či souhlas a dále, že disponuje výslovným souhlasem všech těchto osob s poskytnutím jejich osobních údajů CK a jejich zpracováním za účelem uzavření SoZ a účasti na příslušném zájezdu. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně disponuje jeho/jejich bezvýhradným souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

3.3 Informace o zájezdu budou upřesněny v podrobných pokynech k zájezdu (dále jen Podrobné pokyny), které je CK povinna poskytnout zákazníkovi nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu. V případě uzavření SoZ v době kratší než 7 dní před odjezdem zájezdu předá CK Podrobné pokyny zákazníkovi již při uzavření SoZ.

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

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 (resp. celého Smluvního rámce) zákazníkem, nemá zákazník nárok na odstoupení od SoZ, náhradu jakékoli škody, odstranění vady zájezdu ani jiné plnění z tohoto důvodu.

## Článek IV CENA ZÁJEZDU

4.1 Cena zájezdu je stanovena smluvně a je součástí Smluvního rámce. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v katalogu CK v části „V ceně zahrnuto“, povinné pojištění CK proti úpadku a DPH. Do ceny zájezdu mohou být zahrnuty i další doplňkové služby.

4.2 Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto:

- zálohu ve výši a v termínech uvedených v SoZ ke konkrétnímu zájezdu
- u zájezdů, jejichž součástí je i letecká přeprava, je vyžadována 100% záloha na cenu letenky
- doplatek – zbývající část ceny zájezdu a doplňkových služeb musí být uhrazena ve výši a v termínech uvedených v SoZ ke konkrétnímu zájezdu

V případě neuhrazení doplatku má CK právo odstoupit od SoZ. Zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn a přijatá záloha snižena o odstoupné dle 6.3 mu bude vrácena. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od SoZ. V případě uzavření SoZ ve lhůtě kratší než 30 dnů před odjezdem zájezdu je zákazník povinen uhradit plnou cenu zájezdu včetně všech doplňkových služeb již při uzavření SoZ, není-li stanoveno jinak.

4.3 Cenu zájezdu může zákazník uhradit přímo CK v hotovosti nebo bankovním převodem.

4.4 V případě, že je stravování zahrnuto v ceně zájezdu, CK neposkytuje slevu zákazníkům, kteří tuto službu v jakémkoli rozsahu nevyužijí.

4.5 Cena letenek včetně všech poplatků je zahrnuta v ceně zájezdu, není-li v konkrétním případě uvedeno jinak. Pokud je v odstavci „V ceně zahrnuto“ uvedena pouze předpokládaná cena letenky včetně poplatků, má CK právo požadovat od zákazníka doplatek ceny v případě, že skutečná cena letenky s poplatky je vyšší.

CK kupuje letenky nejdříve v okamžiku dosažení minimálního počtu zákazníků potřebného k uskutečnění zájezdu. Před nákupem letenky má CK právo požádat o navýšení základní zálohy dle článku 4.2 o cenu letenky včetně poplatků. Opožděné zaplacení zálohy ze strany zákazníka může zapříčinit zdražení letenky a v tomto případě má CK právo požadovat úhradu rozdílu ceny letenky od zákazníka. Odstoupné a náhrada nákladů vynaložených na letenky je upravena v článku 6.3.

4.6 CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu, pokud před zahájením zájezdu dojde ke zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, plateb spojených s dopravou jako jsou letištní či přístavní poplatky, směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, a to vždy o příslušný rozdíl mezi původně kalkulovanými náklady na dotčené vstupy a zvýšenými náklady na jejich obstarání po zvýšení jejich ceny podle tohoto článku.

4.7 CK musí písemně oznámení o zvýšení ceny zájezdu odeslat zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Ustanovení článku 4.5 týkající se předpokládané ceny letenek není tímto ustanovením dotčeno, pokud bude skutečná cena letenek vyšší než předpokládaná cena, je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu vždy.

4.8 Zákazník souhlasí s právem CK zvýšit ve výše uvedených nezbytných a dokladovatelných případech původní cenu zájezdu a zavazuje se rozdíl v ceně uhradit. Zvýšení ceny podle tohoto článku není důvodem k odstoupení od SoZ.

**Článek V**  
**ZMĚNA A POSTOUPENÍ SMLOUVY**

5.1 CK má právo navrhnout zákazníkovi změnu SoZ, zejména změnu programu, trasy či jiné podmínky zájezdu nebo služeb, k jejímž poskytnutí se ve SoZ zavázala, pokud ji k tomu nutí vnější okolnosti, např. ozbrojený konflikt, živelní pohroma, epidemie, extrémní stav počasí nebo jiné závažné ohrožení bezpečnosti v cílovém místě zájezdu nebo změna vízových a jiných právních předpisů v cílové zemi, případně vážné zranění či smrt účastníka zájezdu nebo průvodce, či významné dopravní omezení nebo jiná důležitá okolnost.

Má-li být v důsledku změny SoZ změněna i cena zájezdu, uvede CK v návrhu podle předchozí věty i výši nové ceny.

5.2 Pro vyloučení pochybností, změna pořadí navštívených míst či změna dne návštěvy určitého místa se nepovažuje za změnu programu 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 ostatních zájezdů až o 1 den; tyto změny se nepovažují za změnu SoZ.

5.3 Pokud zákazník z jakýchkoli důvodů na své straně nevyužije zcela nebo zčásti služby, na jejichž poskytnutí měl podle SoZ právo, nezakládá taková skutečnost jakýkoli nárok na slevu z ceny zájezdu nebo těchto služeb.

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

5.4 Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, a je-li tato změna možná a schválena ze strany CK, může jí zákazník SoZ postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li mu postupitel o tom včas oznámení spolu s prohlášením postupníka, že s uzavřenou SoZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu. Postupitel a postupník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu, případně úhrady dalších nákladů, které CK v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou (zejména poplatku za změnu letenky).

**Článek VI**  
**ZRUŠENÍ ZÁJEZDU A Odstoupení od SMLOUVY**

6.1 Realizace zájezdů CK je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. CK je povinna informovat zákazníka písemně nebo elektronickou poštou o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu. V tomto případě se vrací zákazníkům jimi zaplacená úhrada v plné výši.

6.2 CK má právo na zrušení zájezdu v důsledku neodvratitelné události, která zabraňuje pořádání zájezdu nebo ohrožuje bezpečnost zákazníků, kdykoli před odjezdem zájezdu i v jeho průběhu. V tomto případě se vrací zákazníkům zaplacená úhrada snížená o prokazatelně realizované výdaje. CK může od SoZ odstoupit jen tehdy, byl-li zájezd zrušen nebo porušil-li zákazník svou povinnost.

Odstoupí-li od SoZ zákazník z jiného důvodu, než pro porušení povinnosti CK, zaplatí zákazník CK odstupné podle článku 6.3 a to za sebe i za každou jím přihlášenou osobu. Stejně odstupné zákazník zaplatí, je-li odstoupeno od SoZ ze strany CK pro porušení povinnosti zákazníka. Za den odstoupení od SoZ ze strany zákazníka je považován den, kdy zákazník doručí CK písemné oznámení o odstoupení od SoZ.

6.3 Výše odstupného (stornoplatku) se určuje podle počtu pracovních dnů ode dne odstoupení zákazníka od SoZ do počátku zájezdu (poskytnutí první služby). Výše odstupného se stanovuje ze základní ceny zájezdu nesnížené o slevy a bonusy, případně zvýšené o doplňkové služby objednané nad rámec základní ceny zájezdu, a činí (dle počtu pracovních dnů ode dne odstoupení do počátku zájezdu):

0 Kč/osoba při odstoupení dříve než 30 pracovních dnů před odjezdem na zájezd

100% při odstoupení 30 a méně pracovních dnů před odjezdem na zájezd (není-li uvedeno jinak).

6.4 Pokud již byly pro zákazníka prokazatelně zakoupeny či objednány služby cestovního ruchu, zejména letenky, pak se zákazník zavazuje nahradit CK navíc k výši odstupného stanoveného v bodě 6.3 také skutečné náklady vynaložené CK v souvislosti s pořízením dotčené služby (zejména letenky), resp. s jejím stornováním.

6.5 CK nenese odpovědnost za škody a újmu způsobené zákazníkovi vzniklé v důsledku zrušení či zpoždění letecké, pozemní nebo vodní dopravy. Toto ustanovení platí i pro případy navazujících leteckých spojení (přestupů). Pokud v takových případech CK nakoupí zákazníkovi na jeho žádost náhradní letenky v zájmu dopravy zákazníka k uskutečnění zájezdu, je zákazník povinen uhradit vyvolané vícenáklady a rozdíl v cenách příslušných letenek.

6.6 V případě, že zákazník na zájezd nenastoupí nebo přeruší účast na zájezdu ze své vlastní vůle či z jiných příčin na své straně, činí odstupné 100 % z ceny zájezdu. V případě pozdního nástupu zákazníka na zájezd činí odstupné 100 % z ceny nevyčerpané části zájezdu a zákazník nemá nárok na náhradu nákladů spojených s pozdním nástupem.

**Článek VII**  
**REKLAMACE**

7.1 Vady zájezdu zjištěné v průběhu zájezdu musí zákazník neprodleně oznámit vedoucímu zájezdu, zejména hlavnímu průvodci, je-li na zájezdu přítomen, případně příslušnému pracovníkovi CK tak, aby mohla být zjednána co nejrychlejší náprava.

7.2 Jestliže náprava vady ihned není možná nebo to příslušný zástupce CK odmítne, zavazuje se zákazník 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.

7.3 Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, než jakou určuje Smluvní rámec, vrátí pořadatel zákazníkovi rozdíl v ceně.

7.4 CK se zavazuje vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění nebo ode dne skončení zájezdu v případě, že reklamacie byla uplatněna na zájezdu a nebyla vyřešena na místě.

7.5 Pro vyloučení pochybností, CK neodpovídá za škodu na majetku, zdraví či jiných hodnotách a zájmech zákazníků způsobených třetími osobami (s výjimkou svých zaměstnanců), ani za škody vzniklé v souvislosti s vízovými a jinými obdobnými řízeními před zastupitelskými úřady a jinými orgány jednotlivých států. Taktéž neodpovídá za škody vzniklé v důsledku zpoždění či zrušení pozemní, letecké nebo vodní dopravy z důvodu stávky, přírodní a živelné katastrofy, válečného konfliktu nebo občanských nepokojů.

**Článek VIII**  
**ODPOVĚDNOST ZÁKAZNÍKŮ**

8.1 Zákazník se zavazuje:

- mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států a území,
- sdělit CK s dostatečným předstihem číslo cestovního pasu, se kterým pojedí na zájezd, a pokud tak neučiní, uhradit případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé,
- 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, dodržovat stanovený program,
- 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,

- u cyklistických zájezdů respektovat návod k zajištění kol proti poškození dle informací poskytnutých 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 pro CK odstoupit,
- chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí,
- poskytnout CK veškerou součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb.

Zákazník se zavazuje zajistit, aby shora uvedené závazky a podmínky splnily všechny osoby, které na zájezd přihlásil.

8.2 Zákazník, resp. každý účastník zájezdu, plně odpovídá za následky vzniklé neplatností či jinými nedostatky jeho cestovních dokladů či nedodržením vízových, devizových a jiných právních předpisů platných v navštívené zemi.

8.3 Zákazník, resp. každý účastník zájezdu, se zúčastňuje zájezdu, případně sportovního programu (např. raftingu, vodní turistiky, horské a vysokohorské turistiky, pohybu na via feratách, cyklistiky, horské 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.

U zájezdů s vysokohorskou turistikou působí průvodci (horský vůdce či průvodce) pouze jako organizační vedoucí skupiny.

8.4 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 přijmout 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. V těchto případech se neúčast na zájezdu nebo jeho části nepovažuje za porušení SoZ ze strany CK.

8.5 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.

8.6 Zákazník prohlašuje a zavazuje (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 poskytnuté bezpečnostní vybavení (např. při plavbě lodí, raftingu, vodní či vysokohorské turistice),
  - nahradí případnou škodu, kterou způsobí v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení i jinde, kde čerpal služby zajištěné dle SoZ,
  - se před a v průběhu zájezdu zdrží požívání alkoholu a omamných látek,
  - souhlasí s použitím svých osobních údajů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. a Obecným nařízením na ochranu osobních údajů – Nařízením EU 216/679 (GDPR) uvedených v SoZ pro potřeby CK, a to výhradně za účelem pořádání zájezdu a zaslání nabídek služeb v cestovním ruchu, a dále pro potřeby pojišťovny poskytující pojištění. Dále prohlašuje, že je zmocněn a tímto uděluje souhlas ve smyslu § 5 odst. 2 zák. č. 101/2000 Sb. i jménem dalších osob uvedených v SoZ,
- Zákazník souhlasí se zasláním obchodních sdělení CK a jejich obchodních partnerů ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb.

9.1 Odkazy na články znamenají odkazy na články těchto VSP, není-li uvedeno jinak.

9.2 V případě potřeby je CK oprávněna změnit tyto VSP zveřejněním nového znění na svých internetových stránkách. Takto změněné VSP platí pro SoZ uzavřené po zveřejnění nových VSP.

9.3 Práva a povinnosti smluvních stran ve vztahu založeném SoZ se řídí dokumenty tvořícími Smluvní rámec, zejména VSP, zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a Obecným nařízením na ochranu osobních údajů – Nařízením EU 216/679 (GDPR) a dalšími obecně závaznými právními předpisy, a to ve všech případech v účinném znění. CK se zavazuje, že s osobními údaji zákazníka bude trvale nakládat důvěrným způsobem, pouze za účelem plnění povinností plynoucích ze SoZ a obecně závazných právních předpisů a že svým jednáním nezpůsobí, aby jakákoliv osoba mohla jakýmkoli způsobem porušit ustanovení zákona o ochraně osobních údajů. Za tímto účelem se CK zavazuje přijmout adekvátní technické, personální a organizační opatření pro účely ochrany osobních údajů před náhodným poškozením i úmyslným jednáním, zničením, ztrátou, neoprávněným zveřejněním nebo zpřístupněním, nebo jakýmkoli jiným neoprávněným užitím osobních údajů zákazníka.

9.4 Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VSP, nemá vliv na platnost ostatních ustanovení.

9.5 Tyto VSP se přiměřeně použijí i pro účely poskytování služeb cestovního ruchu podnikatelům za účelem jejich dalšího podnikání ve smyslu ustanovení § 2521 a násl., občanského zákoníku, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak.

9.6 Smluvní strany prohlašují, že si tyto VSP před podpisem SoZ přečetly, že odpovídají jejich vůli a že s obsahem těchto VSP v plném rozsahu a bez výhrad souhlasí.

9.7 Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 11. listopadu 2020.