

# Všeobecné obchodní podmínky

## Úvodní ustanovení

Cestovní kancelář Alvarez s.r.o., zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 22796 a se sídlem Hradec Králové - Pražské Předměstí, třída Karla IV. 634/25, PSČ 500 02, IČO: 27502066 (dále jen CK) se zabývá prodejem zájezdů. Tyto všeobecné obchodní podmínky CK (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“).

## 1. Smlouva o zájezdu

**1.1.** CK poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné SoZ, jejíž obsah je v praxi rozdělen do několika dokumentů: (i) nabídka zájezdu, nebo formulářová SoZ (ii) tyto VOP, (iii) popis zájezdu v katalogu CK nebo jiném nabídkovém materiálu včetně jejich on-line verzí a (iv) všeobecné informace k zájezdům (dále jen „VIZ“). Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné.

**1.2.** Přesné vymezení zájezdu včetně jeho předběžné ceny, ubytování, stravování, dopravy a pojištění je obsaženo v katalogu CK nebo jiném nabídkovém materiálu včetně jejich on-line verzí pod jeho kódem a dále upřesněno ve VIZ. CK si vyhrazuje právo toto vymezení před uzavřením SoZ v nabídce, nebo formulářové SoZ změnit. Text nabídky zájezdu, nebo formulářové SoZ má přednost před VOP i popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu.

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

**1.4.** Sdělení týkající se SoZ si strany zasílají na e-mailové adresy uvedené v SoZ.

## 2. Uzavření SoZ

**2.1.** Při nákupu přes on-line portál je SoZ uzavřena v těchto krocích: zákazník řádným vyplněním a odesláním přihlášky na zájezd poptá u CK zájezd; na základě odeslané poptávky zašle CK zákazníkovi nabídku zájezdu s uvedenou délkou platnosti; včasnou akceptací nabídky zakliknutím na pole „Objednávka zavazující k platbě“ je uzavřena SoZ; poté zákazník obdrží pokyny k platbě zálohy ve výši stanovené podle článku 4.5 VOP; zaplacením ceny zájezdu v souladu s obdrženými pokyny je SoZ účinná a CK je povinna podle ní plnit. Uzavření platné a účinné SoZ CK zákazníkovi osvědčí zasláním potvrzení o zájezdu v textové podobě.

**2.2.** Při komunikaci se zákazníkem prostřednictvím poštovního doručovatele, obchodního zástupce, jiného zprostředkovatele, a nebo e-mailem je SoZ uzavřena v těchto krocích: zákazník vyplní, podepíše a zašle CK formulář návrhu na uzavření SoZ, který je typicky obsažen v katalogu nebo umístěn na webových stránkách CK; CK ověří správnost návrhu, případně v komunikaci se zákazníkem odstraní jeho nedostatky. Potvrzením návrhu ze strany CK je SoZ uzavřena. Poté zákazník obdrží pokyny k platbě zálohy ve výši stanovené podle článku 4.5 VOP; zaplacením ceny zájezdu v souladu s obdrženými pokyny je SoZ účinná a CK je povinna podle ní plnit.

**2.3.** Zákazník uzavřením SoZ osvědčuje, že mu byly před uzavřením SoZ předány tyto informace:

- a) tyto VOP, které tvoří nedílnou součást SoZ, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,
- b) VIZ,
- c) další informace s podrobným vymezením zájezdu,

- d) doklad o pojištění CK proti úpadku,
- e) příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,
- f) 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 příslušný zastupitelský úřad (občané třetích zemí), údaje o zdravotních požadavcích státu určení a tranzitní destinace,
- g) kontakt na místního zástupce pořadatele,
- h) totožnost provozujícího leteckého dopravce nebo dopravců, v případě, že byli již známi, a dále při nákupu přes on-line portál, že 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.

**2.4.** Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu 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, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

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

**2.6.** Zájezdy CK nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.

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

**2.8.** Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové SoZ uvedeno jinak, jsou služby průvodce poskytovány až v destinaci.

**2.9.** Pro účely účasti na zájezdu musí zákazník počítat s tím, že destinace nebo tranzitní země požadují nebo mohou kdykoli před zahájením zájezdu zavést jako podmínku vstupu negativní PCR test na COVID-19, platné očkování proti COVID-19 nebo obojí, nebo jiná obdobná zdravotní omezení.

### **3. Podrobné 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. Je-li SoZ uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření SoZ.

**3.2.** Zákazník se zavazuje kontaktovat CK v případě, že mu nebyly ve stanoveném termínu 7 dní před zájezdem doručeny pokyny k zájezdu. V opačném případě má CK za to, že podrobné pokyny obdržel.

### **4. Cena a úhrada zájezdu**

**4.1.** Cena zájezdu je celkovou cenou, která je stanovena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů. Nelze-li další náklady přiměřeným

způsobem vyčíslit před uzavřením SoZ, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

**4.2.** Cena zájezdu a cena dalších objednaných doplňkových služeb je uvedena v nabídce zájezdu nebo ve formulářové SoZ. Ceny jsou uvedeny včetně DPH, pokud je uplatňováno.

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

**4.4.** Cena zájezdu nezahrnuje úhradu za volitelné služby, služby za příplatek, vstupy do navštívených objektů, vstupní víza, stravování, cestovní pojištění a pojištění stornopoplatků, není-li v podmínkách zájezdu uvedeno jinak.

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

- zálohu ve výši 40 % z katalogové ceny zájezdu (zaokrouhlenou na tisíce směrem nahoru) při uzavření SoZ;
- navýšení zálohy o plnou výši ceny letenek/služeb na výzvu CK do 5 dní od zaslání výzvy
- doplatek celkové ceny zájezdu nejpozději 40 dnů před zahájením zájezdu.

**4.6.** V případě neuhrazení navýšení zálohy ve stanoveném termínu či doplatku ceny má CK právo odstoupit od SoZ. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn a přijatá záloha snižena o odstupné dle článku 9.1. mu bude vrácena, případně je povinen odstupné dle článku 9.1. doplatit. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od SoZ.

**4.7.** V případě uzavření SoZ ve lhůtě kratší než 40 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit zálohu ve výši 50 % z katalogové ceny zájezdu (zaokrouhlenou na tisíce směrem nahoru) při uzavření SoZ a doplatek ceny zájezdu včetně všech doplňkových služeb do 2 dnů od uzavření SoZ.

**4.8.** Jednotlivé úhrady je možno provést buď v hotovosti přímo CK, nebo u k tomu zmocněného zástupce CK. Nejvhodnějším způsobem je provedení úhrad bankovním převodem na účet číslo 2400030152/2010 vedený u FIO banky a. s. v Hradci Králové a dále poštovní poukázkou na účet či adresu CK - Alvarez s.r.o., třída Karla IV. 634/25, 500 02 Hradec Králové. Pro platby ze Slovenska je možné využít účet vedený v EUR u FIO banky a.s., a provést SEPA platbu na IBAN: CZ6520100000002500355309, BIC/SWIFT: FIOBCZPPXXX. Platba v EUR bude převedena na Kč podle kurzu ČNB stanoveného v den připsání platby. Vždy je třeba uvést jako VS číslo nabídky zájezdu a jako SS počet osob, za které je placeno.

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

**4.10.** V případě platby poukázkami, dárkovými poukazy, či přes benefitní systémy, které poskytuje zaměstnavatel na příspěvek na dovolenou, lze uplatnit jen omezené množství těchto poukázek, či benefitů a jen pokud to CK akceptuje. Poukázky lze uplatnit pouze v provozovně CK a na zájezdy pořádané CK. Poukázky lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směniti za peníze, a to ani v případě zákaznickova odstoupení od SoZ či zrušení zájezdu ze strany CK. To platí i pro poukazy, na jejichž vystavení se CK a zákazník dohodli v návaznosti na zrušení zájezdu nebo odstoupení zákazníka od SoZ.

## 5. Změna ceny zájezdu

**5.1.** CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu, jestliže se zvýší tyto náklady: a) cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, b) daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty ze služeb cestovního ruchu poskytovaných podle SoZ třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, nebo c) směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu.

**5.2.** Zvýšení ceny se vypočte jako součet níže uvedených dílčích cenových rozdílů:

a) rozdíl mezi aktuální cenou letecké dopravy v okamžiku zakoupení letenek a kalkulovanou maximální cenou letenek včetně všech poplatků uvedenou v nabídce zájezdu

b) rozdíl mezi aktuálním kurzem zahraničních měn v době placení služeb v zahraničí a kurzem použitým pro kalkulaci cen zájezdů v době platnosti těchto VOP, kterým jsou kurzy ČNB ke dni 30.12.2022

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

**5.4.** Zvýšení ceny o více jak 8 % dává zákazníkovi právo odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného.

**5.5.** Jestliže dojde mezi uzavřením SoZ a zahájením zájezdu ke snížení výše uvedených nákladů, má zákazník právo na snížení ceny vypočtené způsobem uvedeným v bodě 5.2.

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

## 6. Změna podmínek SoZ a sjednaných služeb ze strany CK

**6.1.** CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn SoZ. 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. Uzavřením smlouvy zákazník prohlašuje, že si je vědom, že s ohledem na protiepidemická opatření přijímaná jednotlivými státy nelze garantovat poskytnutí jednotlivých služeb v plném rozsahu a pokud tato situace nastane, nejedná se o změny zájezdu oproti nabídce.

**6.2.** Jiná posloupnost navštívených míst včetně otočení celého programu zájezdu, změna dne navštívení určitého místa, případně změna trasy zájezdu z časových či klimatických důvodů v průběhu zájezdu se nepovažují za změnu programu zájezdu.

**6.3.** CK má právo dle potřeby přesunout avizovaný odlet a přílet z Prahy na blízké zahraniční letiště a přesuny z/do Prahy zajistit pozemní dopravou a toto není považováno za změnu programu zájezdu.

**6.4.** Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala, 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.

**6.5.** 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 pořadatel odstoupit od SoZ nebo výše odstoupného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka.

**6.6.** Jestliže se v situaci podle 6.4. v důsledku změny závazku z SoZ sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

## **7. Právo zákazníka na postoupení SoZ**

**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 nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením SoZ; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení SoZ, a tyto náklady zákazníkovi doloží.

**7.3.** Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CK a poplatek za změnu letenky a dalších cestovních dokladů, vystavených na jméno zákazníka).

## **8. Odstoupení od SoZ**

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

**8.2.** CK může zájezd zrušit:

a) pro nedosažení minimálního počtu zákazníků, který byl pro příslušný zájezd uveden v katalogu nebo v nabídce; 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 průvodce či vedoucího zájezdu, opakovaně hrubě porušuje přepravní řád, ubytovací řád nebo jiná pravidla stanovená poskytovateli jednotlivých služeb nebo průvodcem/vedoucím zájezdu, opakovaně nastupuje k programu pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek, dopouští se výtržnictví, krádeže, týrání, poškozování cizí věci a obdobných společensky nebezpečných jednání nebo jinak závažně narušuje průběh cesty nebo pobytu.

**8.4.** Zákazník je povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odstupné ve výši podle článku 9 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 se změnou politické situace, válečným stavem, protiepidemickými opatřeními, 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 ve výši nákladů, které za něj CK vynaložila, 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) CK zvýší cenu zájezdu; b) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí služeb cestovního ruchu zahrnutých v zájezdu; c) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala; d) 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; e) CK odstoupila poté co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků; f) 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. 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. d), e) a f) 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 se vychází z ceny zájezdu podle článku 4.2., nesnížené o slevy, a dalších doplňkových služeb objednaných nad rámec základní ceny zájezdu, 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 dnů před odjezdem - skutečně vzniklé náklady a 10 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- od 90 do 51 dnů před odjezdem - skutečně vzniklé náklady a 30 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- od 50 do 31 dnů před odjezdem - skutečně vzniklé náklady a 40 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- od 30 do 21 dnů před odjezdem - skutečně vzniklé náklady a 60 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- od 20 do 8 dnů před odjezdem - skutečně vzniklé náklady a 80 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- méně než 8 dnů před odjezdem, či v průběhu zájezdu - 100 % z celkové ceny zájezdu uvedené v potvrzení o zájezdu.

**9.2.** Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká, bez předchozího odstoupení od SoZ zájezd nečerpá, nebo přeruší účast na zájezdu ze své vlastní vůle či jiných příčin na straně zákazníka, 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,

kteřou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.

**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.** 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.

**10.3.** 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.

**10.4.** Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána v SoZ, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje SoZ, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo v SoZ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. 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.

**10.5.** 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.

**10.6.** Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. 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. Povinnosti a odpovědnost zákazníka**

**11.1.** Zákazník odpovídá za údaje, které vyplnil ve formuláři SoZ, především jména a příjmení, data narození a čísla pasů všech přihlašovaných osob. V případě uvedení chybných údajů je povinen uhradit CK případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé. Zákazník je povinen poskytovat CK součinnost při plnění jejích povinností podle SoZ, zejména je povinen být dostupný na telefonním a e-mailovém kontaktu, který CK poskytl při uzavření SoZ.

**11.2.** 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, což je CK oprávněna ověřit změřením teploty nebo jiným přiměřeným způsobem.

**11.3.** Pokud jsou pro účast na zájezdu stanoveny zvláštní podmínky, jako například víza nutná k návštěvě zemí uvedených v programu zájezdu či navštívenou zemí vyžadovaná očkování, speciální zdravotní potvrzení nebo jiná specifická opatření, musí je zákazník splňovat a řídit se jimi. Zákazník má povinnost se aktivně informovat o změnách pasových, vízových a zdravotních požadavků zemí uvedených v programu zájezdu.

**11.4.** Zákazník plně odpovídá za následky vzniklé neplatností jeho cestovních dokladů dle požadavku navštívených států či nedodržením vízových, devizových a jiných právních předpisů platných v navštívené zemi.

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

**11.6.** Zákazník se zavazuje, že se bude během zájezdu chovat v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.

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

**11.8.** Zákazník nese odpovědnost za svoji zdravotní přípravu na zájezd. Případné informace o očkování, uvedené v materiálech CK, jsou pouze informačního charakteru a jsou platné k datu vydání katalogu.

**11.9.** Zákazník je povinen 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

**11.10.** V případě, že si zákazník objedná u CK zajištění vstupních víz, je povinen poskytnout CK cestovní pas a další, zastupitelským úřadem požadované doklady, formuláře, fotografie atd. v termínu určeném CK.

**11.11.** Veškeré údaje o zajišťování víz a bezvízovém styku uvedené v katalogu CK nebo jiném nabídkovém materiálu včetně jejich on-line verzí se vztahují pouze na občany ČR. Zákazníkovi ze zemí EHP sdělí CK tyto informace individuálně. Držitelé jiných pasů jsou povinni zjistit si vízové podmínky na zastupitelském úřadě země, kterou hodlají navštívit, a ručí za správné zajištění všech požadovaných vízových formalit sami.

**11.12.** Zákazník se zájezdu účastní na vlastní nebezpečí. Je povinen dbát pokynů průvodce, dodržovat stanovený program a případně používat předepsané bezpečnostní vybavení.

**11.13.** V případě individuálního programu je zákazník povinen informovat o svých plánech či trase průvodce. Ten má právo mu tuto trasu zakázat v případě nedostatečné zkušenosti, fyzické zdatnosti, výbavy nebo s přihlédnutím ke zdravotnímu stavu.

**11.14.** Průvodce či jiná osoba pověřená CK je oprávněn bez náhrady vyloučit ze zájezdu zákazníka, který hrubě narušuje průběh zájezdu, obtěžuje své spolucestující či porušuje právní předpisy



navštívených států. Toto se vztahuje i na porušování ubytovacího řádu v kempech, chatách a hotelech. Dopravce je oprávněn bez náhrady vyloučit z dopravy účastníka zájezdu při porušení přepravního řádu v dopravních prostředcích. V těchto případech se neúčast na programu nepovažuje za nenaplnění služeb ze strany CK.

**11.15.** Zákazník prohlašuje, že bude respektovat pokyny průvodce zájezdu či jiné pověřené osoby.

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

## **12. Odpovědnost CK**

**12.1.** CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CK 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, například stávka, povstání, válka, nebezpečí nebo následky teroristického útoku, nepříznivé povětrnostní podmínky, přírodní katastrofa, infekční onemocnění, dopravní kolaps, přetížení leteckých koridorů, zdržení na státních hranicích.

**12.2.** 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. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na náhradu škody je 2 roky.

**12.3.** CK neručí za majetek účastníků zájezdu v případě jeho poškození, ztráty či krádeže. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatňuje zákazník ihned přímo u dopravce.

**12.4.** CK neodpovídá za případné neudělení vstupních víz zákazníkovi příslušnými zastupitelskými úřady, a to ani v případě, kdy si zákazník zajištění víz objedná u CK. Dále CK neodpovídá za případné zvýšení ceny vstupních víz.

**12.5.** CK neodpovídá za škody vzniklé v souvislosti s vízovými a jinými obdobnými řízeními před zastupitelskými úřady a jinými orgány jednotlivých států či za zamítnutí povolení vstupu zákazníka do země či konkrétní oblasti, místními imigračními nebo policejními autoritami.

**12.6.** CK neposkytuje náhradu za objednané služby, které nebyly vlivem okolností vzniklých na straně zákazníka využity.

**12.7.** 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.

## **13. Pojištění**

**13.1.** CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZ (pojištění storno) sjednali odpovídající pojištění. CK podmiňuje účast zákazníka na zájezdu jeho povinností sjednat si pojištění nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) odpovídající adekvátní výši vzhledem k navštívené destinaci. 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 v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb. proti úpadku u pojišťovny UNIQA a.s., se sídlem Evropská 136/810, 160 12 Praha 6, IČ: 49240480, telefon +420 272 101 020, pojistná smlouva číslo 1357524152.

## **14. Zpracování a ochrana osobních údajů zákazníka**

**14.1.** Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, bankovní spojení, adresa bydliště, e-mailová a doručovací 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 smlouvy o zájezdu budou informace uvedené v čl. 14.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích země poskytne cestovní kancelář na žádost zákazníka. 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 zahraničním partnerům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země poskytne cestovní kancelář na žádost zákazníka.

**14.3.** Pokud si zákazník objedná u CK službu vyřízení vstupních víz či elektronické registrace ke vstupu, bere na vědomí a souhlasí, že CK bude zpracovávat osobní údaje zákazníka dle požadavků dané země (například fotografie, sken pasu, údaje o rodinných příslušnících, finanční situaci apod.) a tyto poskytne úřadům vydávajícím víza či elektronické registrace umožňující vstup do těchto třetích zemí.

**14.4.** Zákazník bere na vědomí, že CK je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.

**14.5.** 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 včetně katalogu je CK oprávněna zasílat formou elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání jednotlivých typů (katalog, newsletter), či všech obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu [alvarezoviny@alvarez.cz](mailto:alvarezoviny@alvarez.cz). V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat zvolený typ či všechna obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

**14.6.** 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 souhlasu za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

**14.7.** Zákazník může souhlasit, zejména vyplněním příslušného formuláře, 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.

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

**14.8.1.** Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů může kdykoliv odvolat, a to podáním zasláným CK, a to buď na adresu CK nebo e-mailem zasláným na e-mailovou adresu [alvarezoviny@alvarez.cz](mailto:alvarezoviny@alvarez.cz).

**14.8.2.** Požadovat od CK přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.

**14.8.3.** Požadovat, aby CK omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) CK již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CK převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

**14.8.4.** Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

**14.8.5.** Získat od CK kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je CK povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů: (i) účel zpracování; (ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává, (iii) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.

**14.8.6.** Získat své osobní údaje, které CK zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá CK osobní údaje zákazníka jinému správci.

## **15. Závěrečná ustanovení**

**15.1.** SoZ, na které se použijí tyto VOP, se řídí českým právem.

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

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

**15.4.** V případě sporu vzniklého v souvislosti se SoZ, 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).

**15.5.** 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 nabývají platnosti 1.1.2024 a nahrazují Všeobecné obchodní podmínky z 1.7.2023.