

**VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRODEJE ZÁJEZDŮ CESTOVNÍ KANCELÁŘE ACTIVE GUIDE s.r.o.**  
se sídlem E.Beneše 1561, Hradec Králové 12, Zapsán u Krajského soudu v Hradci Králové oddíl C, vložka 22132 (dále jen CK)

### **I. Preambule**

1. Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdech (dále jen SOZ) uzavíraných se zákazníky CK, na základě kterých se zákazníci zúčastňují zájezdů či využívají služeb poskytovaných a pořádaných CK.  
2. CK organizuje standardní zájezdy i zájezdy a cestovní služby na objednávku pro individuální zájemce i skupiny dle dohody (dále jen „zájezd“). Pro zákazníky s individuální dopravou zprostředkovává ubytování v hotelech, apartmánech a kempech včetně dalších služeb souvisejících s cestovním ruchem.

### **II. Předmět podmínek**

1. Předmětem těchto Všeobecných podmínek je úprava některých níže specifikovaných skutečností vyplývajících z SOZ uzavřené mezi CK jako pořadatelem zájezdu a zákazníkem jako účastníkem zájezdu.  
2. Pokud jsou v SOZ uvedeny a CK akceptovány podmínky odlišné od obecné úpravy dané těmito Všeobecnými podmínkami, mají přednost údaje uvedené v SOZ.

### **III. Uzavření smlouvy o zájezdu**

1. SOZ pořádaném CK obsahuje zejména označení smluvních stran, vymezení zájezdu, zejména termín jeho zahájení a ukončení, uvedení všech poskytovaných služeb cestovního ruchu, které jsou zahrnuty do ceny zájezdu, místo a dobu jejich trvání, cenu zájezdu včetně časového rozvrhu plátek a výši jednotlivých záloh i o poplatcích, které nejsou zahrnuty do souhrnné ceny, označení způsobu, jakým má zákazník uplatnit své právo z porušení povinnosti pořadatele včetně údaje o lhůtě, ve které může své právo uplatnit a výši odstupného, které zákazník pořadateli uhradí v případech ustanovených občanským zákoníkem. Zákazník odpovídá za správnost všech jím vyplněných údajů uvedených v SOZ.  
2. Smlouva o zájezdu nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami, účinnosti pak nabývá okamžikem úhrady zálohy na cenu zájezdu. Pro případ, že zákazník nezaplatí řádně a včas zálohu na cenu zájezdu, zaniká smlouva o zájezdu s účinky od počátku.  
3. Za splnění závazků dalších přihlášených osob uvedených na SOZ odpovídá zákazník (objednavatel), se kterým je uzavírána SOZ.  
4. Specifikace ubytování, jeho polohy, kategorie, stupně vybavenosti a hlavní charakteristické znaky, specifikace dopravy, tj. druh, charakteristika a kategorie dopravního prostředku a údaje o trase cesty a specifikace stravování, tj. jeho způsobu a rozsahu, jsou-li některé z těchto služeb součástí zájezdu, vyplývají z katalogu zájezdů CK nebo z ostatních nabídek zpracovaných CK, které má zákazník k dispozici. Pokud tyto údaje uvedeny v katalogu či ostatních nabídkách CK nejsou, budou uvedeny přímo v SOZ mezi zákazníkem a CK.

### **IV. Cena zájezdu**

1. Cena zájezdu je stanovena v souladu s nabídkami CK. Souhrnná cena zájezdu uvedená v SOZ je konečná s výjimkou povinných poplatků třetím subjektům, které je zákazník povinen uhradit v místě pobytu v místní měně.  
2. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou pro každý zájezd přesně stanoveny katalogem CK či ostatními nabídkami vydanými CK, případně bližší specifikovány v SOZ.  
3. Cena zájezdu je splatná zpravidla ve 2 splátkách, z nichž první zálohová splátka ve výši 30 % z celkové ceny zájezdu je splatná do 3 dnů po uzavření SOZ a druhá splátka tvořící doplatek ceny zájezdu je splatná nejpozději 6 týdnů před začátkem zájezdu.  
4. Pokud dojde k uzavření SOZ v době kratší než 6 týdnů před zahájením zájezdu, je cena zájezdu splatná jednorázově do 2 dnů od uzavření SOZ. Cena zájezdu však musí být vždy v plné výši uhrazena před zahájením zájezdu na účet CK.  
5. Zákazník je povinen uhradit splátky ceny zájezdu CK. Úhrada bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet CK na základě vystavené faktury. Za řádnou a včasnou úhradu splátek odpovídá vždy zákazník. V případě úhrady ceny zájezdu bezhotovostním převodem na účet se cena (resp. záloha nebo doplatek) považuje za uhrazenou dnem připsání na účet CK.  
6. CK je oprávněna změnit způsob a termíny placení ceny zájezdu s tím, že tato změna bude uvedena v SOZ, případně oznámena zákazníkovi.  
7. Není-li záloha, doplatek ceny zájezdu nebo při jednorázové úhradě cena zájezdu uhrazena ve stanovené lhůtě, je CK oprávněna od SOZ odstoupit. Zákazník je v takovém případě povinen uhradit odstupné (stornopoplatky) ve výši stanovené v čl. VIII. Před odstoupením od smlouvy může CK poskytnout zákazníkovi dodatečnou lhůtu k úhradě. Pokud CK nevyužije práva k odstoupení od smlouvy a není-li cena zaplacená v plné výši ani před zahájením zájezdu, zavazuje se zákazník zaplatit CK 100% konečné ceny zájezdu včetně všech sjednaných fakultativních služeb, a to do 3 dnů od zahájení zájezdu. Tato částka bude automaticky započtena s již zaplacenými zálohami na cenu zájezdu, s čímž zákazník výslovně souhlasí.

### **V. Změna ceny zájezdu**

Cenu zájezdu lze zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení:

- ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, a/nebo
  - směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu; a pokud zároveň přesně stanoví způsob výpočtu zvýšení ceny.
- Při zvýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, je CK oprávněn jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající procentní výši změny kurzu služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v katalogu, ceníku nebo v jiné formě nabídky zájezdů. Rozhodným měnovým kurzem je měnový kurz stanovený ČNB. CK má právo před zahájením zájezdu, je-li k tomu nucena z jiných objektivních důvodů, než jsou uvedeny v předcházejícím odstavci tohoto článku, zejména v případě zvýšení cen služeb dodavatelů, upravit příslušným způsobem cenu zájezdu a vyhlásit nové ceníky. Takto upravené ceny zájezdů jsou platné ode dne vyhlášení úpravy cen a vztahují se na všechny zájezdy i jednotlivé služby, u nichž nebyla do tohoto dne zahájena jejich realizace, tj. nebyl uskutečněn odlet či odjezd.

Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu.

### **VI. Práva a povinnosti zákazníka**

1. Zákazník je oprávněn:

- požadovat poskytnutí všech služeb stanovených taxativně pro každý zájezd,
  - reklamovat případné vady poskytnutých služeb. Veškeré reklamace uplatňuje zákazník na místě vzniku závad nejlépe písemně příslušnému místnímu delegátovi nebo zastoupení cestovní kanceláře, v případech, které nebyly odstraněny na místě, pak nejlépe písemně přímo u CK nejpozději do 1 měsíce po návratu ze zájezdu, jinak nebude na reklamaci brán zřetel,
  - být seznámen se všemi případnými změnami v termínu, programu, rozsahu a kvalitě služeb a ceně zájezdu.
2. Po uzavření smlouvy o zájezdu lze na žádost zákazníka provést změnu osoby zákazníka, je-li to objektivně možné (zejm. z časových důvodů a podmínek na straně dalších poskytovatelů služeb). Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou SOZ. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu.
3. Zákazník má právo požádat CK o dílčí změnu objednaných fakultativních služeb již uvedených v SOZ (typ skipasu, změna plážových služeb apod.) za jiné služby.
4. Zákazník je povinen:
- uhradit sjednanou cenu zájezdu a dalších fakultativních služeb podle výše uvedených podmínek,
  - nastoupit ve stanoveném čase na zájezd, resp. se dostavit na stanovené místo odjezdů ve stanoveném čase,
  - zajistit si platný cestovní doklad, popřípadě příslušná vstupní víza,
  - dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje; veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese zákazník, zákazník byl při uzavírání smlouvy o zájezdu informován o pasových, vízových a zdravotních formalitách, které jsou nutné pro cestu a pobyt, a o obvyklých cenách a lhůtách na jejich vyřízení,
  - řádit se pokyny pro účastníky zájezdu a pokyny průvodce, delegáta nebo jiné osoby pověřené CK odpovědností za zájezd,
  - vzniklé závady bezodkladně oznámit příslušnému místnímu delegátovi, průvodci, zastoupení cestovní kanceláře či jiné osobě pověřené CK odpovědností za zájezd, nebo pokud nelze výše zmíněným způsobem, po návratu ze zájezdu nejlépe písemně přímo CK,

- g) dodržovat podmínky pro ubytování, stravování, dopravu a další služby stanovené poskytovateli těchto služeb,  
h) dodržovat další povinnosti, stanovené mu právními předpisy.  
5. V případě reklamace kontaktuje zákazník vždy nejdříve zástupce CK v místě konání zájezdu a provede nejlépe písemnou reklamaci.  
6. Zákazník, který bez zavinění CK nevyčerpá všechny smluvené služby, nemá právo na jejich náhradu.

#### VII. Práva a povinnosti CK

1. CK je oprávněna z objektivních důvodů změnit před zahájením zájezdu podmínky SOZ a navrhnout změnu SOZ zákazníkovi. CK není povinna sdělit důvody změny podmínek, vyjma důvodů pro zvýšení ceny zájezdu postupem dle čl. V. těchto podmínek. Pokud však navrhovaná změna SOZ vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li CK změnu SOZ, má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou SOZ souhlasit nebo zda od SOZ odstoupí (bez uplatnění stornopoplatků). Pokud zákazník ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu SOZ neoznámí CK, že návrh nepřijímá a že od SOZ odstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Právo odstoupit od SOZ neplatí v případě, že předmětem změny je výhradně změna ceny zájezdu dle čl. V. těchto podmínek.  
2. Za změnu smluvních podmínek se nepovažuje zejména:  
a) změny, které nemají za následek změnu destinace zájezdu, kategorie ubytování, stravování, způsobu dopravy apod., (např. hodina a místo odjezdu).  
b) změna programu zájezdu spočívající v nahrazení programu původního programem náhradním vyvolaná nepředvídatelnými okolnostmi.  
3. Pokud byla realizace zájezdu podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků, je CK oprávněna v případě nedosažení minimálního počtu zákazníků zájezd zrušit. O tom je povinna zákazníka informovat alespoň 3 dny před plánovaným termínem zahájení zájezdu a neprodleně vrátit zákazníkovi všechny předmětné úhrady. Pokud se zájezd z tohoto důvodu neuskuteční, má zákazník přednost při zařazení na volné místo v zájezdu obdobném. Fakultativní výlet se může pro nedostatek zákazníků zrušit též v průběhu pobytu na zájezdu.  
4. CK je povinna zajistit plnění všech služeb obsažených v ceně zájezdu; pokud nebude schopna zajistit plnění všech dohodnutých služeb, provede bezplatně vhodná alternativní opatření, a tam, kde se sníží kvalita nebo rozsah služeb, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně objednané a skutečně služby.  
5. CK se zavazuje v případě oprávněných stížností ze strany zákazníka v průběhu zájezdu prostřednictvím místního delegáta CK nebo další osoby pověřené CK odpovědností za zájezd vynaložit veškeré úsilí k okamžitému odstranění nedostatků nebo k zajištění odpovídajících náhradních řešení.  
6. Předpokladem umožnění nápravy je, že zákazník uplatní své výhrady. Reklamaci nelze uzvat v případech, kdy vytykané nedostatky nejsou zaviněny CK či jiným dodavatelem služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a zároveň:  
a) nedostatky jsou zaviněny nebo vyplývají z jednání zákazníka, a/nebo  
b) neplnění nebo nedostatečné plnění je způsobeno třetí stranou, která nemá vztah k zajišťování dohodnutých služeb, a/nebo  
c) nedostatky či změny jsou důsledkem nepředvídatelných zásahů vyšší moci - za vyšší moc se považují okolnosti, které vznikly v důsledku nepředvídatelných a neodvratitelných skutečností mimořádné povahy, které znemožňují řádné poskytnutí původně sjednaných služeb. Okolnosti vyšší moci - např. extrémní klimatické jevy, karanténa, válečný konflikt apod. vylučují povinnost CK plnit jakékoli nároky zákazníků vyplývající z nastalých nedostatků a změn, uvedených v tomto odstavci.  
7. Došlo-li ke změnám letových a jízdních řádů, typu a trasy dopravního prostředku, jež nejsou zásadního charakteru, neodpovídá CK za škody, které mohou zákazníkům vzniknout v důsledku takových změn.

#### VIII. Odstoupení od smlouvy o zájezdu

1. CK je oprávněna od SOZ odstoupit jen v případech výslovně uvedených v SOZ, těchto podmínkách nebo obecně závazných právních předpisech.  
2. CK je oprávněna odstoupit zejména z důvodu porušení stanovené povinnosti ze strany zákazníka. V případě, že zákazník před zahájením zájezdu poruší svou povinnost a CK z tohoto důvodu odstoupí od SOZ, zavazuje se zákazník zaplatit odpustné (stornoplatek) ve výši 100 % celkové ceny zájezdu. V případě odstoupení CK od SOZ z důvodů porušení povinností zákazníka po zahájení zájezdu doručí zákazníkovi toto odstoupení (oznámění o vyloučení ze zájezdu) místní delegát CK nebo další osoba pověřená CK odpovědností za zájezd. Doručením zákazníkovi zaniká povinnost CK poskytovat zákazníkovi jakékoli služby dle SOZ. Zákazníkovi v takovém případě nevzniká nárok na vrácení části ceny služeb, které nebyly čerpány, a zákazník je povinen uhradit CK náklady vzniklé v souvislosti s jeho dopravou zpět namísto odjezdu a případnou vzniklou škodu.  
3. Zákazník je kromě případů uvedených těmito podmínkami a obecně závaznými právními předpisy oprávněn od SOZ písemně odstoupit kdykoli před zahájením zájezdu bez udání důvodu. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné oznámení o odstoupení od smlouvy (storno) doručeno CK. Zákazník bere na vědomí, že jeho odstoupením od smlouvy vzniká CK újma spočívající v nutnosti vynaložení nákladů na zajištění dalšího zákazníka a v případě, že se nepodaří náhradního zákazníka zajistit, újma sestávající z náhrady za nevyužití sjednaných služeb smluvním partnerům CK a příměřeného ušlého zisku. Jako náhradu újmy způsobené tímto jednáním zákazníka proto sjednávají strany smluvní odpustné (stornopoplatky), které se zákazník v případě svého odstoupení od smlouvy zavazuje ve prospěch CK zaplatit. Pro stanovení výše stornopoplatků je rozhodující datum doručení písemného oznámení o odstoupení od SOZ společností CK.  
4. Stornopoplatky podle odstavce 3 činí:  
a) 15 % - min. 500 Kč/os. z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde více než 60 dní před prvním dnem zájezdu,  
b) 35 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 59. a 40. dnem před prvním dnem zájezdu,  
c) 50 % z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 39. a 20. dnem před prvním dnem zájezdu,  
d) 75 % z celkové ceny zájezdu pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 19. a 10. dnem před prvním dnem zájezdu,  
e) 90 % z celkové ceny zájezdu pokud k odstoupení od SOZ ze strany zákazníka dojde mezi 9. dnem a před prvním dnem zájezdu.  
5. Stornopoplatky za dopravu činí v případě odstoupení od SOZ ze strany zákazníka v době kratší 30 dnů před zahájením zájezdu, bez ohledu na důvod odstoupení, 100 % z ceny předmětné dopravy.  
6. Veškeré stornopoplatky jsou splatné ihned a budou automaticky započteny s již zaplacenými zálohami na cenu zájezdu, s čímž zákazník výslovně souhlasí.

#### IX. Cestovní pojištění

1. V cenách všech zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. CK či jeho obchodní prodejci (autorizovaní obchodní zástupci) však mohou sjednávat jako zprostředkovatelé na základě rámcové pojistné smlouvy pro zákazníka cestovní pojištění s pojišťovnou Allianz. Zákazník může uzavřít i pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od smlouvy o zájezdu. CK zákazníkovi zájezdu informuje o pojištění a v případě zájmu pojištění zákazníkovi zprostředkuje. Pojistná smlouva vzniká mezi zákazníkem a pojišťovnou. Vzniklé případné pojistné události a další nároky z pojistných smluv řeší zákazník, který podepsal smlouvu, přímo s pojišťovnou, jakožto smluvním partnerem. Pojistníkem je osoba, která uzavírá smlouvu o zájezdu, pojištěnými jsou osoby účastnící se zájezdu, resp. osoby uvedené jmenovitě či odkazem v části týkající se pojištění. Doba trvání pojištění odpovídá délce zájezdu. Podrobnosti o rozsahu pojištění, o pojistné události, pojistných nebezpečích, pojistném plnění, způsobech zániku pojištění, výlukách a postupech při škodné události jsou uvedeny v pojistných podmínkách sjednaného pojištění (produktové varianty). V případě, že zákazník sjednal cestovní pojištění, bere na vědomí, že úhradou ceny zájezdu a pojistného je uhrazeno též pojistné na zrušení cesty (stornopoplatků), pokud zákazníkem sjednaná produktová varianta toto pojištění obsahuje. Zákazník podpisem SOZ rovněž potvrzuje, že je oprávněn sjednat pojištění i pro další osoby (pojištěné) a že mu byly předány před smluvní informace o cestovním pojištění a pojistné podmínky. CK je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb.  
a u pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Podrobnosti o platném pojištění uvádíme aktuálně na internetu, informace je rovněž k dispozici ve všech provozovnách CK a u autorizovaných prodejců CK. Zákazník rovněž v souladu se zákonem obdrží doklad o pojištění současně se smlouvou o zájezdu.

#### X. Ochrana osobních údajů

1. CK zpracovává osobní údaje zákazníků v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, přičemž tyto osobní údaje jsou bezpečně zpracovány v databázi CK.  
2. Zákazník uzavřením SOZ bere na vědomí, že sděluje CK osobní údaje v rozsahu uvedeném v SOZ pro účely poskytování služeb CK, vyplývajících z uzavřené SOZ a služeb s tím souvisejících (zejména zajištění ubytování, dopravy, zprostředkování pojištění atd.) a tyto osobní údaje budou zpracovávány ze strany CK a mohou být zpřístupněny poskytovatelům služeb, vyplývajících ze smlouvy o zájezdu, případně ze smlouvy o pojištění.

a jimi zpracovány, s čímž zákazník podpisem SOZ souhlasí. Poskytnutí těchto osobních údajů je nutné pro uzavření SOZ a pro její plnění, případně pro uzavření smlouvy o pojištění a její plnění. V případě odmítnutí poskytnout tyto osobní údaje nemůže být uzavřena ani plněna SOZ, ani smlouva o pojištění.

3. Svým podpisem na SOZ dává zákazník v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., CK, souhlas ke shromažďování, uchování a zpracování jeho osobních a citlivých údajů v rozsahu této smlouvy, tj. jména, příjmení, telefonního čísla, adresy a emailu, a to pro účely poskytování služeb a produktů CK, pro marketingové a obchodní účely CK a to jak pro zaslání nabídek produktů CK poštou, tak emailem. Tento souhlas uděluje CK na dobu neurčitou, a to až do písemného odvolání tohoto souhlasu. Dále potvrzuje, že byl CK, informován o všech právech vyplývajících ze zákona č.101/2000 Sb., a zejména si je vědom svých práv podle §12 a 21 tohoto zákona, tj. poskytnutí údajů je dobrovolné, svůj souhlas může bezplatně kdykoliv na adrese CK odvolat, má právo přístupu k osobním a citlivým údajům, právo na opravu těchto údajů a blokování nesprávných údajů, jejich likvidaci, atd. V případě pochybností o dodržování práv se zákazník může kdykoliv obrátit na CK nebo přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů.

#### **XI. Závěrečná ustanovení**

1. Veškeré informace a údaje obsažené v nabídkách vydaných CK o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době jejich přípravy. CK je oprávněna tyto podmínky v případě změny rozhodujících skutečností jednostranně upravit – tuto skutečnost je CK povinna projednat se zákazníkem.

2. CK si vyhrazuje právo na tiskové chyby v katalogu či ostatních vydaných nabídkách v tiskové či internetové podobě. Nabídka kapacit a služeb platí do jejich vyprodání.

3. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 4. 2014.

Cestovní kancelář ACTIVE GUIDE s. r. o.