

OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO ZÁJEZDY WORLDEE

Jsme společnost We travel the world s.r.o., se sídlem na adrese gen. Píky 300/12a, Řepčín, 779 00 Olomouc, identifikační číslo 08351864, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, spisová značka C 79254, e-mail info@worldee.com, kontaktní telefon: 775 027 555 (dále také „My“).

Jsme cestovní kancelář, která nabízí a pořádá zájezdy (slovy občanského zákoníku jsme pořadatel zájezdu) skrze portál Worldee.

„Vy“ jste Náš zákazník, který si od Nás kupuje zájezd (slovy občanského zákoníku uzavírá smlouvu o zájezdu) prostřednictvím portálu Worldee.

Odesláním online objednávkového formuláře potvrzujete, že jste si tyto podmínky přečetl/a, a že s nimi souhlasíte.

Tam, kde používáme zájmena s velkými písmeny (např. My, Vy, Nás, Vás) myslíme tu stranu, které se zájmeno týká. Zájmena s malými písmeny (např. my, nás) označují obě strany najednou.

Není Vám v těchto podmínkách cokoliv jasné? Neváhejte se obrátit na e-mailovou adresu info@worldee.com. Rádi Vám vše vysvětlíme.

1. ZÁKLADNÍ POJMY A VYSVĚTLENÍ

Abyste Nám rozuměli, chceme Vám na tomto místě vysvětlit základní pojmy, které budeme v těchto podmínkách používat.

Podmínky jsou tyto obchodní podmínky pro zájezdy Worldee, které tvoří součást Smlouvy a upravují práva a povinnosti Vás jakožto zákazníků kupujících zájezd, a Nás jakožto pořadatele zájezdu.

Portál je webový portál dostupný adrese <https://www.worldee.com/>, kde jste našli a přes který si kupujete Námi nabízený zájezd.

Smlouva je smlouva o zájezdu, kterou jste s Námi uzavřeli elektronicky přes Portál.

Travel Buddy je Váš průvodce, na kterého se můžete obracet během zájezdu – slovy občanského zákoníku místní zástupci pořadatele, běžně též známý pod označením delegát. Travel Buddy je vždy uveden v popisu zájezdu na Portále, a často je i autorem itineráře zájezdu.

Zásady je informační dokument, ve kterém Vám říkáme, jak budeme zpracovávat Vaše osobní údaje, který je dostupný na adrese <https://www.worldee.com/doc/privacy-policy>

2. PŘEDMĚT A UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 2.1. Na základě Smlouvy pro Vás obstaráme zájezd a Vy se zavazujete uhradit nám za to cenu zájezdu.
- 2.2. Smlouvu spolu uzavíráme na dálku elektronicky skrze Portál. Náklady na použití komunikačních prostředků na dálku hradíte Vy. Tyto náklady se ale nijak neliší od základní sazby, kterou hradíte za používání těchto prostředků (tedy zejména za přístup k internetu).
- 2.3. Smlouvu je možné uzavřít pouze v českém jazyce.

- 2.4. Na Našem Portálu si nejdříve vyberete zájezd a jeho termín, který je dostupný, a kliknete na tlačítko **Rezervovat**. Poté vyplníte webový formulář (především Vaše identifikační, kontaktní a fakturační údaje, údaje o Vašich spolucestujících, údaje o zavazadlech atd.) – pokud jste přihlášení pod svým uživatelským účtem na Portále nebo přes uživatelský účet z platformy třetí osoby (např. Google, Facebook atd.), některé informace se Vám předvyplní. V každém případě ale vždy pozorně zkontrolujete správnost všech údajů. Pokud máte platný slevový kód, zadejte jej ještě před odesláním objednávkového formuláře, jinak se sleva neuplatní. Dále si pečlivě přečtete Podmínky a též Zásady, zaškrtnete, že s nimi souhlasíte, a pro odeslání formuláře kliknete na tlačítko **Objednat a zaplatit**. Tímto Nám odesíláte závaznou objednávku zájezdu, na základě které Vám přijde automatická odpověď, že jsme objednávku přijali. Smlouva je **uzavřená až v okamžiku, kdy Vám e-mailem zašleme potvrzení**, že Váš návrh přijímáme. V tomto e-mailu také obdržíte shrnutí základních informací o zájezdu, Smlouvu (vygenerovanou z údajů, které jste zadali do webového formuláře – Smlouva také představuje potvrzení o zájezdu), doklad o pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře vystavený Naší pojišťovnou (k tomu více v článku 10), tyto Podmínky a Zásady. Uzavřením Smlouvy Vám vzniká závazek k zaplacení ceny zájezdu.
- 2.5. Mohou nastat i případy, kdy Vám nebudeme moci návrh objednávky potvrdit, například v případě technických chyb v systému, vyčerpání kapacity, zrušení zájezdu apod. V takovém případě Vás budeme kontaktovat a zkusíme Vám nabídnout vhodnou alternativu.
- 2.6. Pokud kliknete na tlačítko **Nezávazně rezervovat**, zadáte požadované údaje, zaškrtnete souhlas se Zásadami a odešlete webový formulář kliknutím na tlačítko **Nezávazně rezervovat**, nedojde k uzavření Smlouvy, ale po dobu 2 dní Vám „podržíme místo“. V rámci těchto dvou dní pak můžete uzavřít Smlouvu – nejdříve kliknete na unikátní odkaz, který Vám pošleme e-mailem, a pak již budete postupovat způsobem vysvětleným v předchozím odstavci. Pokud Smlouvu nestihneme uzavřít, Vaše rezervace skončí a termín uvolníme pro ostatní zájemce.
- 2.7. V průběhu vyplňování webových formulářů je můžete až do doby odeslání formuláře kontrolovat a měnit. Při vyplňování formuláře prosím pečlivě ověřte pravdivost a správnost všech údajů. Potřebujeme je totiž mimo jiné pro rezervaci ubytování, letenek a podobně. Za veškeré chyby, nepřesnosti nebo nesprávnost zadaných údajů odpovídáte Vy.

3. PODMÍNKY ZÁJEZDU

- 3.1. Obsah Smlouvy tvoří pouze Smlouva a tyto Podmínky. Pokud je rozpor ve znění Smlouvy a Podmínek, má přednost znění Smlouvy.
- 3.2. I když uděláme všechno proto, abyste si užili zájezd podle Našeho popisu, některé věci bohužel nemůžeme ovlivnit. Informace obsažené v reklamních materiálech či v nabídce na Portálu nejsou závazné, pokud netvoří obsah Smlouvy, a mohou se změnit. V některých případech můžeme být nuceni změnit i Smlouvu – vyhrazujeme si tímto právo na změnu Smlouvy (v souladu s § 2531 občanského zákoníku, kdybyste to chtěli hledat v zákoně).
- 3.3. V každém případě Vám odpovídáme za řádné poskytnutí všech služeb cestovního ruchu, které jsou ujednány ve Smlouvě, a máme povinnost Vám pomoci v nesnázích. V takovém případě se na Nás obraťte prostřednictvím kontaktních údajů uvedených v záhlaví Podmínek.
- 3.4. Pokud budete chtít po uzavření Smlouvy změnit některé služby či jejich rozsah uvedený ve Smlouvě (například počet osob, termín, místo apod.), rádi to zkusíme zařídit, nemůžeme ale zaručit úspěch. Za zajišťování změn si naúčtujeme administrativní poplatek ve výši 200 Kč (včetně DPH) za každou osobu, které se to týká. Pokud s vyřízením požadavku budou spojené nějaké náklady nad rámec nákladů za

komunikaci (například poplatky či příplatky účtované poskytovatelem služby), uhradíte Nám tyto náklady do 3 dní ode dne, kdy Vás o to požádáme.

- 3.5. Pokud budete mít zvláštní požadavky nad rámec služeb sjednaných ve Smlouvě, jde o Vaše nezávazné přání a pokusíme se Vám vyjít vstříc, nemůžeme ovšem garantovat, že se Nám to podaří. Záleží to totiž často na poskytovatelích jednotlivých služeb a My nemáme možnost do jejich rozhodnutí zasahovat. Myslíme tím například Váš požadavek na orientaci oken hotelu, číslo patra, zasedací pořádek v dopravních prostředcích a podobně.
- 3.6. Je Vám méně než 15 let? Pak se bohužel zájezdu nesmíte zúčastnit, pokud nemáte doprovod starší 18 let. A pokud Vám ještě nebylo 18 let, nemůžete se zájezdu účastnit bez souhlasu Vašeho zákonného zástupce (pokud tedy není sám i Vaším doprovodem). Souhlas v písemné formě si od Vás (nebo Vašeho doprovodu, který není zákonným zástupcem) můžeme kdykoliv vyžádat.
- 3.7. Nejpozději 7 dní před začátkem zájezdu Vám poskytneme podrobné pokyny pro cestu (časy odjezdů a příjezdů, dopravního spojení, informace pro odbavení atd.). Taktéž Vám předáme vouchery, které musíte předložit poskytovatelům služeb pro čerpání ubytování/stravování/dopravy či dalších služeb v rámci zájezdu. To vše za předpokladu, že včas uhradíte cenu (viz další Článek), a pokud byste Smlouvu uzavřeli později než 7 dní před začátkem zájezdu, poskytneme Vám informace a vouchery už při uzavření Smlouvy (platné ale budou až úplnou úhradou ceny). Vouchery mějte k dispozici, jinak Vám poskytovatelé mohou odepřít poskytnutí služeb, a taktéž mějte po ruce pokyny pro cestu, abyste se nikde neztratili.
- 3.8. Podrobnější pravidla pro jednotlivé služby, které mohou tvořit Váš zájezd (dle Smlouvy), jsou uvedena v **příloze 1** Smlouvy.
- 3.9. Před odjezdem na každý zájezd Vám doporučujeme mít sjednané cestovní pojištění a v jeho rámci též pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetím osobám, tedy například ubytovacímu zařízení. Není to Vaší povinností, ale takové pojištění Vám může ušetřit značné náklady, protože léčebné výlohy a případné náhrady škody v zahraničí mohou dosahovat vysokých částek.

4. CENA ZÁJEZDU

- 4.1. Cena zájezdu je vždy uvedena v nabídce daného zájezdu na Portále. Cena se Vám také zobrazí před odesláním webového formuláře s objednávkou a bude uvedena ve Smlouvě. Cena zájezdu představuje celkovou cenu zájezdu a zahrnuje cenu za všechny služby uvedené ve Smlouvě. Uhradíte Nám vždy cenu včetně DPH, a to buď celou najednou ihned po odeslání formuláře objednávky zájezdu, nebo ve dvou platbách – záloha a doplatek, jak je popsáno níže.
- 4.2. Pokud neurčíme jinak, součástí ceny netvoří Naše služby, které nejsou uvedeny ve Smlouvě, například zjišťování doplňujících nepovinných informací dle Vašich požadavků u poskytovatelů jednotlivých služeb, rezervace či objednávky služeb, které nejsou součástí zájezdu. Takové služby můžeme účtovat zvlášť hodinovou sazbou.
- 4.3. Cena zájezdu je uvedena vždy **včetně DPH** účtovaného v zákonné výši.
- 4.4. Abychom se mohli pustit do přípravy objednaného zájezdu, budeme potřebovat, abyste uhradili celou cenu nebo alespoň **zálohu**, předem. Pokud si zvolíte variantu platby ceny se zálohou a následným doplatkem, výše zálohy je uvedena v nabídce na Portále a ve Smlouvě (činí obvykle 20 % ceny zájezdu, v některých případech i více, pokud cena za dopravu tvoří více než 20 % ceny zájezdu). Vámi zvolenou variantu (tj. celou cenu nebo zálohu) je třeba uhradit **do 7 dní od uzavření Smlouvy**. Jak jistě pochopíte, do doby, než uhradíte v první variantě celou cenu nebo v druhé variantě zálohu (tj. kdy je připsána úhrada na Náš účet), nemůžeme provést rezervaci jednotlivých služeb.

- 4.5. Pokud jste zvolili variantu se zálohou a doplatkem, zbývající část ceny zájezdu – tj. **doplatek** po úhradě zálohy – Vám uhradíte tak, aby byla připsána na Náš účet nejpozději **30 dní před začátkem zájezdu**. Pokud byste Smlouvu uzavřeli méně, než 30 dní před začátkem zájezdu, uhradíte cenu do **7 dní od uzavření Smlouvy**, nejpozději ale 7 dní před začátkem zájezdu, pokud je součástí zájezdu letecká doprava, nebo 1 den před začátkem zájezdu, pokud součástí zájezdu letecká doprava není. Právo účasti na zájezdu pak vzniká až zaplacením celé ceny zájezdu – jinými slovy, bez úhrady celé ceny zájezdu předem se nesmíte Vy ani Vaši spolucestující zájezdu účastnit.
- 4.6. V případě, že Vám neuhradíte zálohu nebo doplatek včas, máme My právo odstoupit od Smlouvy.
- 4.7. V případě, že na Portálu nebo v informacích o zájezdu bude uvedena zjevně chybná cena zájezdu, nejsme povinni Vám zájezd za tuto cenu poskytnout ani v případě, kdy jste obdrželi potvrzení objednávky, a tedy došlo k uzavření Smlouvy. V takové situaci Vás budeme bezodkladně kontaktovat a zašleme Vám nabídku na uzavření nové Smlouvy se správnou cenou. Nová Smlouva je v takovém případě uzavřena ve chvíli, kdy Naši nabídku potvrdíte. V případě, že Naši nabídku nepotvrdíte ani ve lhůtě 3 dnů od jejího odeslání, jsme oprávněni od uzavřené Smlouvy kdykoliv odstoupit. Za zjevnou chybu v ceně se považuje například situace, kdy cena neodpovídá obvyklé ceně u jiných prodejců nebo chybí či přebývá cifra.
- 4.8. Ceny energií a paliv rostou rychleji, než bychom chtěli. Může se proto bohužel stát, že budeme nuceni jednostranně zvýšit cenu zájezdu, a vyhrazujeme si právo to učinit. Zvýšení Vám oznámíme, a pokud jde o zvýšení větší než 8 % ceny, do 5 dnů od doručení oznámení můžete odstoupit od Smlouvy. Pokud Vaše právo na odstoupení včas neuplatníte v souladu s článkem 6, platí, že se změnou souhlasíte. Zvýšení můžeme provést zejména z následujících důvodů:
- zvýší se cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie,
 - zvýší se daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných podle smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, nebo
 - zvýší se směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu.
- 4.9. Naopak při snížení výše uvedených cen, daní či kursu o více než 10 % máte právo na snížení ceny zájezdu.

5. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1. Smlouva, kterou s Námi uzavíráte, zároveň představuje daňový doklad – tj. fakturu. Smlouvu Vám samozřejmě posíláme na Vaš e-mail, jak jsme uvedli výše (a pokud bychom vystavili jinou fakturu, taktéž Vám ji zašleme na Vaš e-mail). Částky jsou splatné ve lhůtách uvedených v Podmínkách, pokud by údaj o splatnosti chyběl, činí splatnost 10 dní ode dne vystavení faktury.
- 5.2. Platbu můžete provést následujícími způsoby:
- bankovním převodem na Náš bankovní účet. Musíte přitom správně uvést všechny identifikátory platby uvedené na faktuře (jako je variabilní symbol, specifický symbol apod.), jinak se může stát, že Náš systém platbu nedohledá či nezaeviduje. Pokud zjistíte, že některá částka nebyla dle informací na Portálu připsána, přestože jste ji zaslali, ihned Nás o tom prosím informujte.
 - elektronickou platbou přes platební bránu Stripe. Užívání platební brány se řídí podmínkami užívání Stripe dostupných na adrese <https://stripe.com/legal/end-users>. V případě potíží s platbou nebo žádostí o vrácení peněz, pokud platba neproběhla správně, se prosím obraťte na Náš kontaktní e-mail. Vaši žádost budeme řešit individuálně.
- 5.3. Platba se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na Náš účet.

6. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY ZE STRANY ZÁKAZNÍKA A STORNO POPLATKY

- 6.1. Pokud si to rozmyslíte a zájezd budete chtít z Vaší strany zrušit, můžete kdykoliv před začátkem zájezdu odstoupit od smlouvy. Důvody Vám nemusíte sdělovat s výjimkou případů, kdy odstoupíte pro změny či porušení Smlouvy z Naší strany (protože v takovém případě nebudete platit storno poplatek).
- 6.2. Odstoupení provedete písemně, ideálně e-mailem na info@world.ee.com. Zájezd je zrušen v okamžiku, kdy k Vám odstoupení dorazí.
- 6.3. V případě, že odstoupíte z **důvodů na Vaší straně** (tedy není splněn žádný důvod uvedený v čl. 6.6.), uhradíte nám **storno poplatek** neboli odstupné v následující výši:
 - a. fixní část odstupného ve výši 15 % z ceny zájezdu (tato část odstupného kryje Naše administrativní náklady)
 - b. variabilní část odstupného ve výši části ceny zájezdu připadající na cenu letenek, dopravy, ubytování či jiných služeb, pokud jsme je My již uhradili poskytovatelům těchto služeb. Výši této části odstupného Vám oznámíme písemně.
- 6.4. Storno poplatek je splatný **7 dní od okamžiku**, kdy Vám odešleme informaci o variabilní části odstupného, případně o tom, že variabilní část odstupného se nehradí. Ve většině případů storno poplatek pokryje cena zájezdu, kterou jste nám již uhradili – tyto částky můžeme započíst, abychom vám pak nemuseli navíc vracet peníze. Část storno poplatku, která zbyde k úhradě po započtení, uhradíte ve výši uvedené lhůtě 7 dnů bankovním převodem na základě faktury. Naopak v případě, že jste nám již uhradili více, než kolik činí storno poplatek, přebytek vám vrátíme na účet, ze kterého nám platba přišla, nebo který nám sdělíte.
- 6.5. Pokud se nebudete (Vy nebo váš společník) chtít zájezdu zúčastnit, ale najdete za sebe **náhradníka**, který splňuje podmínky účasti na zájezdu, máte právo mu **postoupit Smlouvu**. Jak to provedete? Jednoduše nám (nejlépe e-mailem) zašlete oznámení o tom, že máte náhradníka, a uvedete jeho identifikační údaje (takové, které jsou uvedeny ve Smlouvě v části s vaší identifikací, ale kdyby něco chybělo, vyžádáme si to), a prohlášení náhradníka, že souhlasí se Smlouvou a že splňuje podmínky zájezdu. Taková výměna je vůči nám účinná, pokud ji provedete písemně a dojde nám nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu. V takovém případě samozřejmě nebudete hradit storno poplatek, ale pouze náklady, které jsou spojeny s postoupením Smlouvy a které vám doložíme (jako je například poplatek za úpravu letenky apod.). Tyto náklady jsou splatné do 5 dnů ode dne, kdy vám je oznámíme, a můžeme chtít jejich úhradu po vás nebo vašem náhradníkovi (právně řečeno jste povinni je platit společně a nerozdílně).
- 6.6. V některých případech můžete odstoupit, aniž byste museli hradit storno poplatek. Důvody pak ale musíte popsat v odstoupení. Jde o tyto případy:
 - a. odstoupíte pro podstatné porušení Smlouvy z Naší strany,
 - b. odstoupíte pro změnu Travel Buddyho. Víme, že naši zákazníci si často kupují zájezd s tím, že je bude vést konkrétní Travel Buddy. Pokud nám Travel Buddy oznámí, že nemůže poskytnout své služby v rámci zájezdu, pokusíme se najít co nejlepšího náhradního Travel Buddyho nebo náhradní termín a navrhneme vám možnosti řešení. Pokud se ale rozhodnete, že bez vámi vybraného Travel Buddyho nechcete zájezd absolvovat, nebo že nechcete změnit termín, máte právo od Smlouvy odstoupit,
 - c. zvýšili jsme cenu zájezdu o více než 8 % a vy jste odstoupili ve lhůtě 5 dnů od oznámení zvýšení ceny podle článku 4.8.,
 - d. pokud nastaly v destinaci zájezdu nebo jejím bezprostředním okolí nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. Jsou to například případy, kdy probíhá přírodní katastrofa, například

zemětřesení či povodně, nebo ozbrojený konflikt apod. Když něco takového nastane, budeme Vás samozřejmě nejdříve informovat a pokusíme se Vám nabídnout alternativní zájezd za obdobných podmínek – ovšem pokud se rozhodnete odstoupit, je to Vaše právo a My to pochopíme. V takovém případě máte právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd, nemáte však právo na náhradu škody.

7. Odstoupení od Smlouvy ze strany cestovní kanceláře

7.1. My jsme oprávněni odstoupit od Smlouvy v následujících případech:

- a. není naplněna minimální kapacita zájezdu uvedená ve Smlouvě a oznámili jsme Vám zrušení zájezdu v zákonné lhůtě (v souladu s § 2536 občanského zákoníku, kdybyste to chtěli hledat v zákoně),
- b. uskutečnění zájezdu brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení jsme Vám oznámili bez zbytečného odkladu před zahájením zájezdu. Touto okolností může být i případ, kdy Travel Buddy nebude moci zájezd absolvovat (například ze zdravotních důvodů) a nepodaří se nám sehnat náhradního Travel Buddyho.

V těchto případech Vám vrátíme celou již uhrazenou cenu, nemáte však právo na náhradu škody.

7.2. Samozřejmě také můžeme odstoupit od Smlouvy, pokud ji podstatně porušíte Vy nebo Váš spolucestující (například tím, že jste nesplnili důležité povinnosti dle Smlouvy ani po Naší výzvě k nápravě, vážně ohrožujete nebo narušujete průběh zájezdu, jste pod vlivem zakázaných omamných či návykových látek apod.). V takovém případě nám nahradíte škodu a náklady, které nám tím vzniknou, do 10 dnů od obdržení Naší výzvy.

8. Reklamační služba

8.1. Zakládáme si na kvalitních službách a uděláme, co můžeme, aby zájezd odpovídal Smlouvě a Vy jste s ním byli spokojeni. Pokud i přesto v průběhu zájezdu zjistíte, že jsou poskytované služby v rozporu se Smlouvou, vady nám telefonicky či písemně oznamte (můžete to učinit i elektronicky přes kontaktní formulář na Portálu, e-mailem nebo prostřednictvím Travel Buddyho) a vyzvěte nás k odstranění vady v přiměřené lhůtě, kterou určíte (nejméně ale činí 1 den). Je potřeba, abyste popsali, v čem vada spočívá, uvedli identifikaci Vašeho zájezdu a Vaší osoby. Vady musíte vytknout bezodkladně, nejpozději do 5 dnů od jejich vzniku, jinak Vaše práva z vad zanikají. My se pokusíme co nejdříve zajistit odstranění vady, ledaže by odstranění vady nebylo možné nebo bylo nepřiměřeně nákladné s ohledem na rozsah vady a hodnotu služeb, kterých se vada týká. Mimo to můžete uplatnit své právo na slevu z ceny zájezdu ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady, pokud jste vadu vytkli včas, promlčecí lhůta přitom činí 2 roky. Pokud vadu neodstraníme, můžete ji také odstranit Vy na Naše náklady, uhradíme Vám však pouze nezbytně vynaložené náklady.

8.2. V případě, že jde o podstatnou vadu, vyřešíme to tak, že Vám nabídneme vhodné náhradní řešení, aby mohl zájezd pokračovat. Pokud by mělo navržené náhradní řešení nižší jakost, než stanoví Smlouva, poskytneme Vám přiměřenou slevu. Navrhované řešení smíte odmítnout pouze tehdy, pokud není srovnatelné s tím, co jsme si sjednali ve Smlouvě, nebo není-li námi poskytnutá sleva přiměřená. Pokud by šlo o podstatnou vadu a nám se nepodařilo vadu vyřešit, máte právo na odstoupení od Smlouvy bez storno poplatku. V případě, že zájezd obsahuje přepravu a Vy jste využil/a Vašeho práva na odstoupení od smlouvy, máte nárok na to, abychom Vám na Naše náklady poskytli rovnocennou přepravu zpět do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na kterém se dohodneme. Pokud nelze zajistit Váš návrat z důvodu nevyhnutelných a mimořádných okolností, neseme náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, po dobu nejvýše 3 nocí na jednoho zákazníka (nestanoví-li právní předpisy delší období vzhledem k příslušnému dopravnímu prostředku). Toto omezení se nepoužije ani v případě, že

jste nám 48 hodin před začátkem zájezdu sdělili Vaše zvláštní potřeby související s tím, že jste osoba s omezenou schopností pohybu, nebo její doprovod, těhotná žena či nezletilá osoba bez doprovodu nebo osoba vyžadující zvláštní lékařskou pomoc.

- 8.3. Pokud jsme vadu neodstranili/nenabídli náhradní řešení, nebo uplatňujete jiný nárok než odstranění vady či náhradní řešení, o vyřízení Vaší reklamace Vás budeme informovat nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace.

9. NÁHRADA ŠKODY

- 9.1. Očekáváme od Vás, že se Vy i Vaši spolucestující během celého zájezdu budete chovat ohleduplně vůči ostatním účastníkům i k ubytovacímu a stravovacímu zařízení, dopravním prostředkům a jejich vybavení.
- 9.2. Pokud byste Vy nebo Váš spolucestující způsobili svým jednáním (ať už úmyslným nebo nedbalostním) během zájezdu nějakou škodu, jste povinni Nás o tom informovat a škodu Nám nebo Námi určené osobě nahradit. V některých ubytovacích zařízeních může být v rámci předcházení škod požadována při ubytování vratná kauce (jistota) pro případ, že byste škodu způsobili. Kauci jste povinni uhradit.
- 9.3. My neodpovídáme za škodu způsobenou jiným zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo vznikla neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.
- 9.4. Též nejsme odpovědní za žádnou újmu na zdraví, kterou si způsobíte Vy nebo Váš spolucestující sami v důsledku či z důvodu neuposlechnutí bezpečnostních instrukcí.

10. POVINNÉ POJIŠTĚNÍ CESTOVNÍ KANCELÁŘE

- 10.1. Jsme cestovní kancelář a právní předpisy vyžadují, abychom měli povinné pojištění proti úpadku. Jsme pojištěni u společnosti Slavia pojišťovna a.s., IČO: 60197501, se sídlem Tábořská 940/31, Nusle, 140 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B2591, číslo Naší pojistné smlouvy je 5900034947. Doklad o Našem pojištění najdete pod [tímto odkazem](#), ale zároveň Vám jej zašleme při uzavření Smlouvy (nejpozději tak musíme učinit při převzetí cestovních dokladů).
- 10.2. Co z toho pro Vás plyne? Vzniká Vám právo na plnění od pojišťovny v případě, že se My dostaneme do úpadku a z tohoto důvodu Vám:
- neposkytneme dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
 - nevrátíme uhrazenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil,
 - nevrátíme rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.
- 10.3. Podrobná ustanovení o podmínkách a rozsahu pojištění jsou uvedena v dokladu od Naší pojišťovny, který je uveden v článku 10.1. Nároky z pojištění můžete uplatnit pouze, pokud pojišťovně předložíte Smlouvu a potvrzení o úhradě ceny zájezdu.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1. Při uzavírání Smlouvy a zajišťování zájezdu samozřejmě zpracováváme Vaše osobní údaje. Tuto problematiku podrobně řeší Zásady.
- 11.2. Pokud jste spotřebitelem ve smyslu občanského zákoníku (tj. uzavíráte s Námi smlouvu mimo rámec Vaší podnikatelské činnosti), dle zákona o ochraně spotřebitele máte právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu plynoucího ze Smlouvy. V takovém případě jste oprávněni obrátit se na Českou obchodní inspekci, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, e-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výlučně na návrh, a to v případě, že nám společně nepodařilo spor vyřešit přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode

dne, kdy jste u Nás poprvé uplatnil/a své právo, které je předmětem sporu. Dále máte právo zahájit mimosoudní řešení sporu online prostřednictvím platformy ODR dostupné na webové stránce ec.europa.eu/consumers/odr/.

- 11.3. Je možné, že při zájezdu pořídíme videa, fotografie, nahrávky nebo jiné záznamy. Samozřejmě budeme respektovat, pokud při pořizování záznamu projevíte nesouhlas (a pak záznam ani nepořídíme, pokud k tomu nemáme oprávnění vyplývající ze zákona). Pokud ale nesouhlas při pořizování záznamu neprojevíte, máme za to, že s pořizováním záznamu souhlasíte. Tímto Nám udělujete souhlas k užívání veškerých obrazových, audiovizuálních a zvukových záznamů, které takto pořídíme. Na základě toho jsme oprávněni záznamy využít v souvislosti s naší podnikatelskou a obchodní činností, zejména za účelem vytváření propagačních videí, fotografií a jiných materiálů, které můžeme kopírovat a rozšiřovat, ale také sdělovat veřejnosti např. prostřednictvím Internetu. Můžeme tak činit po časově neomezenou dobu, na jakémkoliv území a bez množstevního omezení, a pořizované záznamy smíme též upravovat. Výše uvedené platí pro hromadné fotografie, pokud bychom chtěli fotit přímo konkrétní osoby a ještě je dále identifikovat, k tomuto potřebujeme samostatný souhlas se zpracováním osobních údajů, který Nám můžete dobrovolně udělit při objednání zájezdu.
- 11.4. Smlouva se řídí právními předpisy České republiky. Všechny spory vznikající ze Smlouvy a v souvislosti s ní budou s konečnou platností rozhodovány soudy v České republice příslušnými podle Našeho sídla.
- 11.5. Nedílnou součástí smlouvy je **příloha 1**, pokud by bylo její ustanovení v rozporu s Podmínkami, má přednost ustanovení přílohy.
- 11.6. Vyžaduje-li jakákoliv zpráva nebo jiné jednání písemnou formu, dohodli jsme se, že postačí i elektronická zpráva s prostým elektronickým podpisem (například e-mail nebo odeslání příslušného formuláře na Portálu).
- 11.7. Smlouva je účinná v okamžiku jejího uzavření.

Tyto Podmínky jsou účinné ode dne 1. 11. 2022. Předchozí verze jsou dostupné zde.

PŘÍLOHA 1 S INFORMACEMI A PRAVIDLY JEDNOTLIVÝCH SLUŽEB, KTERÉ MOHOU TVOŘIT ZÁJEZD

V této příloze jsou obecná pravidla pro jednotlivé služby, které podle Smlouvy tvoří Váš zájezd. Některá pravidla jsou též obecná pro všechny služby, proto si je prosím pečlivě přečtěte. Pokud je ve Smlouvě uvedeno něco jiného, má přednost znění Smlouvy.

1. CESTOVNÍ DOKLADY

- 1.1. Pokud jste občané ČR, budete pro zájezd v zahraničí potřebovat platné cestovní doklady, které se vyžadují pro cestování do dané destinace a případně pro průjezd dalšími zeměmi.
- 1.2. Pokud Vy nebo Váš spoucestující nejste českým občanem, je nutné to uvést do Smlouvy. Při cestách do zahraničí je taková osoba povinna mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (průkaz dle cílové země, pas, víza atd.). Informace k tomu, jaké doklady tato osoba pro cestu potřebuje, **jste povinni si obstarat sami**. Můžete Nás samozřejmě požádat o radu, ale budeme to účtovat jako službu nad rámec zájezdu (dle článku 4.2. Podmínek).
- 1.3. V případě, že Vy nebo Váš spoucestující nebudete mít dostatečné a platné cestovní doklady, My neneseme žádnou odpovědnost za případné škody, nemožnost zúčastnit se zájezdu apod.

2. DOPRAVA A PŘEPRAVA ZAVAZADEL

- 2.1. V případě, že je součástí Smlouvy též zajištění přepravy z Naší strany, ať již Naším dopravním prostředkem nebo prostředkem dopravce, máte povinnost jednat tak, abyste v dopravním prostředku nebo na něm nezapříčinili žádné škody a dále máte povinnost dodržovat podmínky daného dopravce. Musíte také dodržovat všechna bezpečnostní pravidla. Jste odpovědní za újmu, kterou způsobíte Nám nebo dopravci Vy nebo Váš spoucestující, a škodu nahradíte nejpozději do 14 dní ode dne, kdy Vám doručíme vyúčtování. V případě, že budete porušovat podmínky dopravy, způsobovat na dopravním prostředku škodu, nebo hrubě obtěžovat ostatní cestující, máme My nebo dopravce právo Vás z dopravy vyloučit.
- 2.2. V případě autobusové dopravy zajišťované Námi je zdarma převoz zavazadel do 15 kg na osobu, pokud není ve Smlouvě uveden jiný limit. Každé další zavazadlo nad tento limit Nám musí být písemně nahlášeno předem (alespoň 5 dní před začátkem zájezdu), a jeho přeprava může podléhat dodatečným poplatkům, které Nám nebo dopravci na výzvu uhradíte. Pokud takové zavazadlo včas nenahlásíte, může být z kapacitních důvodů z přepravy vyloučeno. My nepřebíráme odpovědnost za ztrátu nebo poškození zavazadla.
- 2.3. Pravidla pro leteckou přepravu zavazadel se řídí podmínkami letecké společnosti, která let zajišťuje.

3. OBECNÉ PODMÍNKY UBYTOVÁNÍ

- 3.1. Pokud není ve Smlouvě určeno jinak, ubytování se poskytuje nejdříve od 14:00, a v den odjezdu musíte opustit ubytování do 10:00 místního času dané destinace. Pokud tato pravidla nedodržíte, může po Vás poskytovatel ubytování požadovat příplatky.
- 3.2. Pokud není pokoj přesně specifikován ve Smlouvě (např. požadavek na patro, číslo pokoje, výhled) jako součást placených služeb, budete ubytováni ve standardním pokoji dle kategorie objednaného ubytovacího zařízení na základě rozhodnutí ubytovacího zařízení. Fotografie pokojů jsou pouze ilustrační a nemusí korespondovat s konkrétním pokojem, který Vám bude na místě přidělen. V případě objednání přistýlky prosím počítejte s tím, že se prostor v pokoji výrazně zmenší.

- 3.3. V případě, že není ve Smlouvě uvedeno jinak, cena za apartmán, studio, mobilní domek (mobilhome), bungalov, ubytování v soukromí a karavan je vyčíslena za ubytovací jednotku na 1 noc. Cena se hradí vždy za celou jednotku, bez ohledu na to, zda její kapacitu naplníte.
- 3.4. V případě, že není ve Smlouvě uvedeno jinak, ceny za hotel nebo dependance hotelu (suite, apartmánu) jsou vyčísleny pro 1 osobu na 1 noc, a zahrnují i ve Smlouvě uvedené stravování pro dobu pobytu.
- 3.5. V případě některých ubytování je zákazník povinen uhradit přihlašovací poplatek, pobytovou taxu, nebo případně další služby, které si objednal při rezervaci, ale jejich cena není uvedena jako součást ceny služeb tvořících zájezd v českých korunách. Tyto platby budou požadovány poskytovatelem dané služby na místě v měně daného státu. Poskytovatel Vám sdělí přesnou částku, částky uvedené ve Smlouvě jsou pouze orientační a mohou se změnit.
- 3.6. Pravidla, která musíte Vy i Vaši spolucestující dodržet v ubytování, jsou následující:
- ubytovací prostor, který Vám byl vyhrazen k ubytování, společné prostory ubytovacího zařízení, a služby s ubytováním spojené, budete užívat řádným a obvyklým způsobem,
 - v prostorách ubytování si budete počínat tak, abyste nezapříčinili žádné škody na majetku ubytovatele, a budete dodržovat všechna bezpečnostní pravidla. Jste odpovědní za újmu, kterou způsobíte nám nebo poskytovateli ubytování Vy nebo Vaš spolucestující, a škodu nahradíte nejpozději do 14 dní ode dne, kdy Vám doručíme vyúčtování,
 - ubytovací prostory budete užívat pouze Vy a Vaši spolucestující,
 - zdržíte se takového jednání, které by narušovalo klid a pořádek nebo jinak omezovalo ostatní ubytované,
 - k poslednímu dni vyklidíte a předáte ubytovací prostory poskytovateli ubytování, a to dle pravidel daného poskytovatele,
 - k datu skončení ubytování uhradíte poskytovateli ubytování veškeré závazky vyplývající z ubytování, které nebyly předmětem Smlouvy.

4. TRAVEL BUDDY

- 4.1. Vaším delegátem bude tzv. Travel Buddy. Na Travel Buddyho se můžete obracet s Vašimi dotazy, žádostmi či potížemi, které se týkají zájezdu. V případě vážných situací, které není schopen vyřešit Travel Buddy, se můžete obrátit přímo na Nás. V případě dotazů, žádostí a potíží s ubytováním se obraďte přímo na poskytovatele ubytování, a pokud jde o vady zájezdu, obraťte se zároveň přímo na Nás.