



Flexi Tours

Váš svět možností

**Všeobecné obchodní
podmínky
pro cestující
Flexi Tours Group**

Všeobecné obchodní podmínky pro cestující Flexi Tours Group

Obsah

1. Základní informace	1
2. Jak vzniká smluvní vztah a co všechno obdržíte od naší cestovní kanceláře	2
3. Cena zájezdu	2
4. Platební podmínky	3
5. Odstoupení od smlouvy – odstupné (storno poplatky)	3
6. Storno volitelných služeb	4
7. Změny na Vaši žádost	4
8. Změny ze strany naší cestovní kanceláře	4
9. Odstoupení ze strany naší cestovní kanceláře	5
10. Vaše povinnosti	5
11. Reklamace	5
12. Cestovní pojištění	6
13. Pojištění naší cestovní kanceláře proti úpadku	6
14. Ochrana osobních údajů	6
15. Změny údajů a doručování	6
16. Závěrečná ustanovení	6

1. Základní informace

Děkujeme, že jste si vybrali zájezd z nabídky **Flexi Tours Group a.s.**, se sídlem Tábořská 940/31, Nusle, 140 00 Praha 4, IČO: 22546979, Spisová značka: B 29465 vedená u Městského soudu v Praze (dále též jako „**cestovní kancelář**“ či „**my**“).

E-mail na nás je: info@flexitours.cz a telefon: **+420 277 277 988**.

Tento dokument, nazývaný Všeobecné obchodní podmínky pro cestující (dále též jako „**podmínky**“), tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu (dále též jako „**smlouva**“), kterou uzavíráte s naší cestovní kancelář. Pokud je smlouva uzavírána mimo naše obchodní prostory, souhlasíte s tím, že smlouva bude uzavřena v písemné elektronické formě.

Uzavřením smlouvy o zájezdu potvrzujete, že jste se se smlouvou o zájezdu a všemi jejími součástmi a přílohami seznámili a souhlasíte s jejich obsahem.

Naše cestovní kancelář se specializuje na prodej zájezdů a zprostředkování dalších služeb cestovního ruchu. Pro účely těchto podmínek rozumíme zájezdem soubor služeb cestovního ruchu podle zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, a případné též i jednotlivé námi poskytované služby cestovního ruchu (dále též jako „**zájezd**“). Tyto podmínky proto upravují práva a povinnosti, které vyplývají z uzavřené smlouvy o zájezdu.

Naše **cestovní kancelář** si vyhrazuje právo na chyby zveřejněných údajů o zájezdu (jako je cena, termín atp). Závazné jsou údaje o zájezdu uvedené až ve smlouvě.

2. Jak vzniká smluvní vztah a co všechno obdržíte od naší cestovní kanceláře

Ještě předtím, než uzavřete smlouvu o zájezdu, poskytujeme Vám všechny důležité informace.

Dozvíte se, zda jde o zájezd nebo spojené cestovní služby a jaká máte práva jako spotřebitel.

Seznámíte se také s našimi Zásadami ochrany Vašich osobních údajů.

Vaší povinností zase je důkladně zkontrolovat správnost a úplnost Vámi zadávaných údajů, když uděláte chybu v zadávání, někdo jí bude muset opravit. Za změnu nesprávně zadaných údajů můžeme my a např. provozovatelé ubytování či letecké společnosti účtovat poplatek (např. poplatek za změnu v údajích osoby či vystavení nové letenky, který může dosahovat až do 100 % ceny služby). Abychom s Vámi mohli být v kontaktu potřebujeme na Vás kontaktní telefon a e-mail, na němž budete v případě potřeby k zastížení.

Smlouva o zájezdu je uzavřena v okamžiku, kdy naše cestovní kancelář potvrdí Vaši objednávku (rezervaci) zájezdu. Potvrzení obdržíte písemně v textové podobě. Od této chvíle je smlouva platná a účinná, Vás zavazuje k úhradě ceny zájezdu a nás zavazuje k poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu a k připravenosti poskytnout Vám veškerou nezbytnou pomoc v nesnázích v rámci našich služeb. Ve výjimečných případech od nás potvrzení Vaší objednávky nemusíte dostat např. z důvodu vyprodání zájezdu nebo změny ceny a v takovém případě Vám navrhneme řešení.

Obdržíte také:

- aktuální Všeobecné obchodní podmínky pro cestující, Reklamační řád, Důležité informace a Přepravní podmínky,
- podrobný popis zájezdu,

- doklad o pojištění cestovní kanceláře proti úpadku,
- informace na formuláři dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb
- informace o cestovních a zdravotních požadavcích.

Pokud sjednáváte zájezd i pro další osoby, potvrzujete, že k tomu máte jejich souhlas. V případě nezletilých účastníků musíte být zákonným zástupcem, případně mít písemný souhlas rodičů nezletilých účastníků.

Cestovní pokyny a potřebné dokumenty (např. letenky, poukázky, instrukce k dopravě) Vám doručíme nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu. Pokud uzavíráte smlouvu o zájezdu méně než 7 dní před odjezdem, obdržíte tyto podklady bezprostředně po uzavření smlouvy.

Cestovní pokyny Vám mohou být zaslány na Vámi uvedený e-mail, předány prostřednictvím smluvní cestovní agentury, nebo jiným vhodným způsobem, o kterém Vás budeme informovat.

Dále prosím věnujte pozornost leteckým dopravcům, kteří mají zákaz provozování letecké dopravy v rámci EU. Více informací a jejich aktuální seznam (tzn. black list) naleznete zde:

<https://www.caa.cz/dokumenty/predpisy/seznam-spolecenstvi-black-list/>

Berete na vědomí, že si vyhrazujeme právo s Vámi odmítnout uzavření smlouvy a to zejména v následujících případech: opakovaně zadáváte neúplné či nesprávně vyplněné objednávky, v minulosti jste neuhradil cenu zájezdu či zálohu, opakovaně poškozujete dobré jméno naší cestovní kanceláře.

3. Cena zájezdu

Cena zájezdu zpravidla zahrnuje:

- dopravu,
- ubytování a stravování,
- program uvedený v nabídce,
- letištní a další poplatky (palivové, bezpečnostní),
- transfery a další položky, pokud jsou uvedeny ve smlouvě.
- asistence po telefonu 24/7, po celou dobu pobytu.

Cena zájezdu zpravidla nezahrnuje:

- cestovní pojištění či pojištění storna zájezdu,
- víza,
- fakultativní výlety a další nepovinné služby,
- případné místní poplatky hrazené na místě (např. místní ubytovací poplatky nebo odletové taxy).
- služby delegáta,
- servisní poplatky u plaveb.

Aktuální informace obdržíte před cestou.

4. Platební podmínky

Pokud nebudou ve smlouvě o zájezdu dohodnuty jiné podmínky, tak platí následující platební podmínky. Děkujeme předem, že uhradíte:

- zálohu ve výši 50 % ceny zájezdu při uzavření smlouvy,
- doplatek nejpozději 40 dní před odjezdem.

Při uzavření smlouvy méně než 40 dní před zájezdem je nutné uhradit celou částku ihned.

Ve výjimečných případech, například z důvodu omezené kapacity letů, specifík zájezdu nebo jiných provozních okolností, Vám mohou být poskytnuty individuální pokyny k platbě, které se mohou lišit od standardních podmínek uvedených v těchto podmínkách.

Poplatky spojené se změnami v rezervaci nebo odstoupením od smlouvy (tzv. stornopoplatky) jsou splatné okamžitě po jejich vyúčtování.

Platby jsou považovány za uhrazené v okamžiku připsání částky na účet naší cestovní kanceláře, nebo úhradou na pobočce či u smluvního prodejce.

V případě nedodržení stanovených platebních termínů si vyhrazujeme právo smlouvu zrušit a účtovat odpovídající stornopoplatky dle těchto podmínek.

Berete na vědomí, že i po uzavření smlouvy o zájezdu může ve výjimečných případech dojít k situaci, kdy nebude možné rezervaci potvrdit – například z důvodu vyprodání kapacit nebo změny dostupnosti služeb. V takovém případě se smlouva od počátku ruší a všechny již uhrazené částky Vám budou bezodkladně vráceny.

Platby ze zahraničí a do zahraničí jsou možné pouze po individuální domluvě s pracovníkem naší cestovní kanceláře a bankovní poplatky vždy hradíte Vy.

5. Odstoupení od smlouvy – odstupné (storno poplatky)

Kdykoliv před odjezdem můžete odstoupit od smlouvy o zájezdu, nicméně:

- Vaše odstoupení musí být písemné, Vámi podepsané a doručeno naší cestovní kanceláři buď e-mailem z Vaší e-mailové adresy uvedené v objednávce na e-mailovou adresu naší cestovní kanceláře reklamace@flexitours.cz nebo smluvnímu prodejci.
- Rozhodující je datum doručení, nikoliv datum podání.

Výše storno poplatků, které naší cestovní kanceláři uhradíte při odstoupení od smlouvy:

- 66 a více dní před odletem či odjezdem: 20 % z ceny,
- 65 – 46 dní před odletem či odjezdem: 30 %,
- 45 – 31 dní před odletem či odjezdem: 50 %,
- 30 – 16 dní před odletem či odjezdem: 80 %,
- 15 dní a méně před odletem či odjezdem nebo nenastoupení: 100 %.

Jste však vždy povinni uhradit minimálně skutečně vzniklé náklady, zejména nikoliv však výlučně za leteckou či lodní přepravu a ubytování, storno poplatky letenek mohou činit až 100 % ode dne jejich vystavení.

Souhlasíte s tím, že naše cestovní kancelář může provést jednostranný zápočet storno poplatku oproti složené záloze či uhrazené ceně za zájezd. Naše cestovní kancelář Vám vrátí následně zbývající částku (po provedeném zápočtu) nejpozději do 14 dnů.

Jste povinni zaplatit odstupné také tehdy, dojde-li k odstoupení ze strany naší cestovní kanceláře z důvodu porušení povinností z Vaší strany.

Bez storno poplatků lze odstoupit např. v případě:

- závažných změn v poskytovaných službách,
- zrušení zájezdu naší cestovní kanceláře z důvodu nízkého počtu účastníků,
- nevyhnutelných okolností v místě konání,
- překážek bránících naší cestovní kanceláři ve splnění smlouvy.

6. Storno volitelných služeb

Storno poplatky za volitelné služby činí 100 % jejich ceny, zejména se jedná o:

- cestovní pojištění,
- fakultativní výlety a transfery,
- pronájem auta,
- víza,
- rezervace sedadel, catering, nadváha zavazadel, sportovní vybavení a další služby spojené s dopravou.

7. Změny na Vaši žádost

Můžete postoupit smlouvu jiné osobě, která splňuje podmínky účasti na zájezdu (např. u dopravce). Uděláme vše pro to, aby tato změna byla možná. Nicméně pokud je nám změna nahlášena méně než 7 dní před odjezdem, nezaručujeme Vám, že se to povede. Nový zákazník musí souhlasit se smlouvou a podmínkami.

Změna je zpoplatněna minimálně částkou 1.500,- Kč (plus případné náklady dodavatelů).

Při změně osoby nelze převést výhody či slevy, pokud již vypršela jejich platnost, pokud nebude dohodnuto jinak.

Změny jako:

- jiný termín, destinace, letecká společnost,
- jiné ubytování nebo počet osob

jsou považovány za odstoupení od smlouvy z Vaší strany (s povinností k úhradě storno poplatků) a novou objednávkou zájezdu.

8. Změny ze strany naší cestovní kanceláře

Pokud dojde k podstatné změně zájezdu (tedy ke změně některé z hlavních náležitostí zájezdu), budete neprodleně informováni. Máte pak možnost návrh změny odmítnout od smlouvy odstoupit do 5

dnů od oznámení změny a to bez storno poplatků. Pokud návrh změny neodmítnete a neodstoupíte od smlouvy, máme za to, že s navrhovanou změnou smlouvy souhlasíte.

Změna je považována za podstatnou například tehdy, pokud:

- se zvýší cena zájezdu o více než 8 %,
- dojde ke změně důležitých parametrů služby (ubytování, doprava aj.).

Nepodstatné změny (např. úpravy rozsahu služeb z důvodu hygienických opatření) nezakládají Váš nárok na odstoupení od smlouvy nebo slevu. Naše cestovní kancelář si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn zájezdu a pokud by to nastalo, tak o nich budete včas informováni.

9. Odstoupení ze strany naší cestovní kanceláře

Můžeme od smlouvy odstoupit:

- pokud jako zákazník porušíte své povinnosti, v tomto případě Vám nevzniká nárok na vrácení ceny zájezdu,
- pokud dojde ke zrušení zájezdu z objektivních důvodů (např. mimořádné okolnosti jako například živelná pohroma, válečný konflikt apod), v tomto případě Vám vzniká nárok na vrácení ceny zájezdu
- pokud nebude dosažen minimální počet účastníků a naše cestovní kancelář Vás o tom dopředu informovala.

Jak zákazník máte v těchto případech nárok na vrácení všech uhrazených plateb nebo nabídku náhradního zájezdu (s výjimkou odstoupení pro porušení Vašich povinností).

10. Vaše povinnosti

Zavazujete se:

- poskytnout pravdivé a úplné údaje a plnou součinnost potřebnou pro řádné poskytnutí služeb z naší strany,
- k případným změnám podmínek či obsahu zájezdu nám bezodkladně sdělit Vaše stanovisko,
- převzít doklady potřebné pro poskytování služeb (např. . vouchery, letenky atp),
- dostavit se řádně a včas na místo určení (místo odjezdu, odletu či místo příjezdu), pokud zmeškáte odjezd či odlet nebo budete z něho vyloučeni, nezakládá Vám to nárok na vrácení zaplacené ceny zájezdu,
- mít platné doklady a víza (zejm. platný cestovní doklad, který bude platný ještě minimálně 6 měsíců po návratu ze zájezdu, doklad o zdravotním pojištění),
- dodržovat právní předpisy, pravidla chování a kulturní zvyklosti,
- v případě osob mladších 18 let cestujících bez doprovodu pečující osoby, musí být naši cestovní kanceláři současně s uzavřením smlouvy o zájezdu sděleny údaje umožňující se spojit s nezletilým nebo osobou, která odpovídá za nezletilého v místě jeho pobytu,
- chránit zdraví a majetek ostatních účastníků a naší cestovní kanceláře,
- uhradit případné škody (včetně povinnosti k náhradě škody způsobené Vaším jednáním naší cestovní kanceláři).

11. Reklamace

V případě vad zájezdu máte právo na reklamaci. Je třeba ji ale uplatnit bez zbytečného odkladu, ideálně na místě. Máte dále povinnost poskytnout součinnost při řešení Vaší reklamace. Bližší podmínky stanoví Reklamační řád dostupný ve Vašem uživatelském účtu a/nebo na našich webových stránkách na této adrese www.flexitours.cz.

Naše cestovní kancelář neodpovídá za újmu způsobenou:

- Vámi jako naším zákazníkem,
- zásahem třetí strany,
- nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi (tzn. okolnosti, které nemůžeme ovlivnit a jejímž důsledkům nelze zabránit ani přijetím veškerých přiměřených opatření z naší strany).

Pokud bychom Vám snad při řešení reklamace nevyhověli dle Vašich očekávání, je možné ji řešit i mimosoudní cestou prostřednictvím České obchodní inspekce s návrhem na zahájení mimosoudního řešení sporu. Náležitosti návrhu, popis průběhu jednání a další informace týkající se mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na internetových stránkách www.coi.cz.

Naše cestovní kancelář neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena Vámi či třetí osobou nebo stavem, který naše cestovní kancelář nemohla ovlivnit. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy o zájezdu nebo podmínek náhrady škody, hradí naše cestovní kancelář škodu jen do výše tohoto omezení. Pokud bude i tak naše cestovní kancelář odpovědná za způsobenou újmu, tak se výše náhrady újmy omezuje na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s čím souhlasíte.

12. Cestovní pojištění

Upozorňujeme, že cestovní pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu, pokud není výslovně uvedeno jinak ve smlouvě. Doporučujeme Vám sjednat si odpovídající cestovní pojištění, které pokryje zejména léčebné výlohy v zahraničí, storno zájezdu, ztrátu či poškození zavazadel, úraz nebo odpovědnost za škodu. Cestování bez pojištění je na vlastní riziko a berete na vědomí, že naše cestovní kancelář nenese odpovědnost za následky vzniklé z důvodu neuzavření pojištění.

Pojištění můžete sjednat samostatně, nebo si vybrat z nabídky pojištění, která je dostupná na našich webových stránkách www.flexitours.cz nebo přímo při výběru konkrétního zájezdu. Typ a rozsah zvoleného pojištění již nelze po uzavření smlouvy o zájezdu dodatečně měnit.

Pojistná smlouva vzniká přímo mezi Vámi a příslušnou pojišťovnou. V případě pojistné události je nutné ji řešit přímo s danou pojišťovnou. Naše cestovní kancelář není oprávněna posuzovat oprávněnost nebo výši pojistného plnění.

Dojde-li ke ztrátě či poškození zavazadel během přepravy, je Vaší povinností bez zbytečného odkladu nahlásit tuto skutečnost dopravci (např. na letišti) a vyžádat si sepsání protokolu o nesrovnalosti se zavazadlem (např. P.I.R. – Property Irregularity Report). Tento dokument je nezbytný pro další řízení s dopravcem nebo pojišťovnou.

Odpovědnost za škodu v souvislosti s leteckou přepravou zavazadel se řídí zejména příslušnými mezinárodními úmluvami (např. Varšavská úmluva, Haagský protokol, Guadalajarská úmluva, Montrealská úmluva) a relevantními předpisy Evropské unie.

13. Pojištění naší cestovní kanceláře proti úpadku

Naše cestovní kancelář je pojištěna pro případ úpadku u následující pojišťovny ERV Evropská pojišťovna, a. s., se sídlem Křížíkova 237/36a, 186 00 Praha 8 – Karlín, IČ 492 40 196, kontaktní údaje klientského centra + 420 221 860 860, klient@ERVpojistovna.cz, www.ervpojistovna.cz.

Doklad o pojištění obdržíte spolu se smlouvou.

14. Ochrana osobních údajů

Ochranu Vašich osobních údajů upravují Zásady ochrany osobních údajů, které jsou dostupné na této adrese www.flexitours.cz.

15. Změny údajů a doručování

Změna údajů z Vaší strany nám musí být písemně oznámena, současně tak všechny změny údajů na straně naší cestovní kanceláře Vám budou písemně oznámeny.

V případě doručování elektronickou poštou je zpráva považována za doručenu okamžikem přijetí na server příchozí pošty. Zpráva doručovaná osobně nebo prostřednictvím provozovatele poštovních služeb je považována za přijatou převzetím zásilky adresátem, případně odepřením převzetí zásilky adresátem. V případě doručování prostřednictvím provozovatele poštovních služeb je zásilka považována za doručenu rovněž uplynutím lhůty deseti (10) dnů od uložení zásilky a dání výzvy adresátovi k převzetí uložené zásilky, dojde-li k uložení zásilky u provozovatele poštovních služeb, a to i v případě, že se adresát o uložení nedozvěděl.

16. Závěrečná ustanovení

Smlouva se řídí českým právem, zejm. ust. § 2521 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu.

V případě, že některé ustanovení těchto Všeobecných obchodních podmínek pro cestující je nebo se stane neplatným, neúčinným nebo neproveditelným, použije se namísto takového ustanovení to ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Tím není dotčena platnost, účinnost a proveditelnost ostatních ustanovení těchto podmínek či podmínek jako celku.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky pro cestující jsou vyhotoveny v češtině. Jste srozuměni a souhlasíte s tím, že tam, kde vyhotovujeme či poskytujeme překlad české jazykové verze těchto podmínek, je tento překlad pouze informativní a v případě rozporů mezi jazykovými verzemi má přednost vždy česká verze.

V případě rozporu mezi obsahem smlouvy a těchto podmínek mají přednost ustanovení smlouvy.

Zákazník byl s těmito Podmínkami seznámen, výslovně je přijímá a potvrzuje, že tyto Podmínky neobsahují žádné ustanovení, které Zákazník nemohl rozumně očekávat, stejně tak potvrzuje mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2013 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb.

Tyto podmínky jsou vyhotoveny v elektronické písemné podobě a jsou dostupné ve Vašem uživatelském účtu nebo na našich webových stránkách na této adrese www.flexitours.cz.

Tyto podmínky nabývají účinnosti dne 7. 4. 2025.