

# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE APULIA IN s.r.o.

**Znění účinné od 30.3.2023**

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY (dále jen VSP)

1.1. VSP jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu poskytované cestovní kanceláří: APULIA IN s.r.o. se sídlem Mendelova 875, 149 00 Praha 4, IČO 28426835 (dále jen CK).

1.2. CK jako pořadatel (§ 2523 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník – dále jen OZ) prodává zájezdy (§ 2522 OZ) na základě Smlouvy o zájezdu vyhotovené v písemné formě, která obsahuje všechny zákonem stanovené náležitosti pro součást Smlouvy o zájezdu (§ 2525 OZ). Obdobně prodává svým jménem a na svůj účet i jednotlivé služby cestovního ruchu na základě Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby. Není-li Smlouva o zájezdu vyhotovena v písemné formě (zejm. internetový prodej), CK vydá zákazníkovi písemné Potvrzení o zájezdu, jehož převzetí zákazník potvrdí. Obdobně není-li Smlouva o poskytnutí jednotlivé služby vyhotovena v písemné formě, CK vydá zákazníkovi příslušný písemný doklad o zakoupení služby (voucher/poukaz, letenku apod.), jehož převzetí zákazník potvrdí.

1.3. Tyto Všeobecné smluvní podmínky CK (dále jen „VSP“) jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) nebo Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby cestovního ruchu uzavřené mezi zákazníkem a CK.

### Předsmluvní informace, povinnosti CK/CA (rozšíření § 9a, 9c)

Novela zákona č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu i novela občanského zákoníku významně rozšiřují informační povinnost CK/CA vůči zákazníkovi.

#### Formulář s právy zákazníka: (zájezd / spojená cestovní služba)

CK/CA jsou povinni poskytnout zákazníkovi před tím, než učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením smlouvy o zájezdu informace na standardizovaném příslušném formuláři. Formulář musí obsahovat informaci, zda se **jedná o zájezd nebo spojené cestovní služby, a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka.**

#### Další předsmluvní informace (hlavní náležitosti služeb) sdělené zákazníkovi:

Kromě informací o právech zákazníka uvedených ve standardizovaném formuláři informuje pořadatel zákazníka také o:

- a) **hlavních náležitostech služeb cestovního ruchu**, a to o
  - 1. místě určení cesty nebo pobytu, trase a délce pobytu včetně termínů a, je-li součástí ubytování, i **počet nocí**,
  - 2. dopravních prostředcích, jejich vlastnostech a kategorii, místech, datech a časech odjezdu a příjezdu, trvání a místech zastávek a dopravního spojení; není-li přesný čas ještě stanoven, informuje prodejce zájezdu o přibližném čase odjezdu a příjezdu,
  - 3. umístění, hlavních značek a případné turistické kategorii, do níž je podle pravidel státu místa určení cesty nebo pobytu ubytování zařazeno,
  - 4. stravování,
  - 5. návštěv, výletech nebo jiných službách zahrnutých v celkové ceně zájezdu,
  - 6. **tom, zda některá ze služeb cestovního ruchu bude zákazníkovi poskytována v rámci skupiny a je-li tomu tak a je-li to možné o přibližné velikosti skupiny, pokud to není zřejmé ze souvislosti,**
  - 7. **jazyku, v němž se budou poskytovat další služby cestovního ruchu, závisí-li využití těchto služeb zákazníkem na ústní komunikaci, a**
  - 8. **tom, zda jsou cesta nebo pobyt obecně vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu, a na žádost zákazníka přesné informace o vhodnosti cesty nebo pobytu s ohledem na potřeby konkrétního zákazníka,**
- b) identifikačních údajích a adrese sídla toho, kdo zájezd organizuje, a toho, kdo zájezd zákazníkovi prodává, jejich telefonních čísel a elektronických adresách,
- c) celkové ceně za zájezd včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů nebo, nelze-li tyto náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy, uvede druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout,

- d) způsobu platby, včetně částky nebo procenta z ceny, jež mají být zaplacený jako záloha, a o časovém rozvrhu pro zaplacení zbývajících částí ceny nebo peněžitě jistoty, které musí zákazník uhradit nebo poskytnout,
- e) minimálním počtu osob nutném k uskutečnění zájezdu a lhůtě, během níž může cestovní kancelář před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy podle § 2536 odst. 1 písm. a) občanského zákoníku,
- f) pasových a vízových požadavcích včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz a o zdravotních formalitách státu určení,
- g) tom, že zákazník může odstoupit od smlouvy o zájezdu kdykoli před zahájením zájezdu proti zaplacení přiměřeného odpustného za předčasné ukončení závazku ze smlouvy, případně odpustného za předčasné ukončení závazku ze smlouvy stanoveného cestovní kanceláří v souladu s občanským zákoníkem včetně informace o výši odpustného,
- h) pojištění pro případ krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze smlouvy zákazníkem nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti.

### **Zájezd (§ 2521 - 2549a)**

Současné s novelou zákona 159/1999 Sb. dochází také novelizaci občanského zákoníku, konkrétně v jeho části věnované zájezdům. Nadále však platí, že ustanovení občanského zákoníku se vztahují pouze na zájezdy, nikoliv na spojené cestovní služby.

#### **Smlouva / Potvrzení o zájezdu (§ 2525 - 2528)**

- zákon nově rozlišuje hlavní a další náležitosti zájezdu - tj. informace, které musí být uvedeny ve smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu.

- hlavní náležitosti (§ 2527): místo určení cesty, dopravní prostředky, stravování, jazyk, v němž budou poskytovány další služby atd.
- další náležitosti (§ 2528): celková cena za zájezd, způsob platby, pasové a vízové požadavky atd.

- v potvrzení o zájezdu musí být nově uvedeny všechny náležitosti jako v paragrafu 9a zákona č. 159/1999 Sb. (nyní č. 111/2018 Sb.), tedy jako v předsmluvních informacích / nabídce zájezdu

- nově chybí možnost odkázat se na číslo v katalogu a veškeré informace tak musí být zapracovány přímo do potvrzení o zájezdu

- některé informace, které se dosud sdělovaly v pokynech k zájezdu 7 dní před odjezdem je nově třeba uvádět již v potvrzení o zájezdu (telefonní číslo na místního zástupce pořadatele nebo na kontaktní místo pro případy nouze nebo vytýkání vad, údaj umožňující se spojit s nezletilým nebo s osobou, která za něj odpovídá, v místě jeho pobytu, cestuje-li nezletilý sám)

- nově se uvádí informace, že CK odpovídá za řádné poskytování služeb a má povinnost zákazníkovi poskytnout pomoc v nesnázích (§ 2528 odst. 2)

- hlavní náležitosti zájezdu uvedené v § 2527 a další náležitosti zájezdu uvedené v § 2528 písm.

b) až d) a f) mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka

#### **Hlavní náležitosti potvrzení o zájezdu (§ 2527)**

Pořadatel v potvrzení o zájezdu uvede

- a) místo určení cesty nebo pobytu, trasu a délku pobytu včetně termínů a, je-li součástí ubytování, i počet nocí,
- b) ujednané dopravní prostředky, jejich vlastnosti a kategorie, místa, data a časy odjezdu a příjezdu, trvání a místa zastávek a dopravní spojení; není-li přesný čas ještě stanoven, sdělí pořadatel a tam, kde je to významné, zprostředkovatel prodeje zájezdu zákazníkovi přibližný čas odjezdu a příjezdu,
- c) umístění, hlavní znaky a případnou turistickou kategorii, do níž je podle pravidel státu místa určení cesty nebo pobytu ubytování zařazeno,
- d) ujednané stravování,
- e) návštěvy, výlety nebo jiné služby zahrnuté v celkové ceně zájezdu,
- f) údaj, zda některá ze služeb cestovního ruchu bude zákazníkovi poskytována v rámci skupiny a, je-li tomu tak a je-li to možné, o přibližné velikosti skupiny, pokud to není zřejmé ze souvislosti,
- g) jazyk, v němž se služby cestovního ruchu poskytují, závisí-li využití těchto služeb zákazníkem na ústní komunikaci, a
- h) údaj, zda jsou cesta nebo pobyt obecně vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu, a na žádost zákazníka údaj o vhodnosti cesty nebo pobytu s ohledem na potřeby zákazníka.

#### **Další náležitosti potvrzení o zájezdu (§ 2528)**

Pořadatel v potvrzení o zájezdu dále uvede

- a) obchodní firmu a adresu sídla nebo adresu bydliště pořadatele, popřípadě i adresu nebo bydliště zprostředkovatele prodeje zájezdu, jejich telefonní čísla a elektronické adresy,
- b) celkovou cenu zájezdu včetně daní, poplatků nebo jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů nebo, nelze-li tyto náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy, uvede druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout,
- c) způsob platby včetně částky nebo procenta z ceny, jež mají být zaplacený jako záloha, a časový rozvrh pro zaplacení zbývajících částí ceny, nebo peněžitě jistoty, které musí zákazník uhradit nebo poskytnout,
- d) nejnížší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může pořadatel odstoupit od smlouvy podle § 2536 odst. 1 písm. a),
- e) obecné údaje o pasových a vízových požadavcích včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz a údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
- f) údaj, že zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoli před zahájením zájezdu proti zaplacení přiměřeného odpustného za předčasné ukončení závazku ze smlouvy, případně odpustného stanoveného pořadatelem v souladu se zákonem upravujícím některé podmínky podnikání a výkon některých činností v oblasti cestovního ruchu,
- g) údaj o pojištění pro případ krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze smlouvy zákazníkem nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti,
- h) zvláštní požadavky zákazníka, které pořadatel přijal,
- i) název a kontaktní údaje subjektu, který má poskytnout ochranu pro případ úpadku, včetně jeho adresy, a je-li to důležité, název příslušného orgánu určeného daným členským státem pro tento účel a jeho kontaktní údaje,
- j) jméno, adresu, telefonní číslo, elektronickou adresu a případné faxové číslo místního zástupce pořadatele, kontaktního místa nebo jiné služby, které zákazníkovi umožní urychleně pořadatele kontaktovat a účinně s ním komunikovat, požádat o pomoc, ocitne-li se zákazník v nesnázích, nebo vytknout vadu zájezdu,
- k) údaj, že zákazník musí v souladu s § 2537 odst. 2 vytknout vadu zájezdu,
- l) údaje umožňující spojit se s nezletilým nebo s osobou, která za nezletilého odpovídá v místě jeho pobytu, cestuje-li nezletilý bez doprovodu osoby, která o něj pečuje, a zahrnuje-li zájezd ubytování,
- m) údaje o dostupných vnitřních postupech vyřizování stížností a o způsobech alternativního řešení sporů podle jiného právního předpisu,
- n) údaj o právu zákazníka postoupit smlouvu v souladu s § 2532,
- o) lhůtu, ve které zákazník může oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba, a
- p) případné další podmínky, které musí účastník zájezdu splňovat, jsou-li pro určení podmínek důvody.

V potvrzení o zájezdu pořadatel rovněž sdělí, že odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu a že má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

## 2. SMLUVNÍ STRANY

2.1. CK, která zájezdy nabízí a prodává přímo ve vlastním prodejním místě či prostřednictvím smluvního prodejního místa zmocněného obchodního zástupce = cestovní agentury (dále jen CA) na straně jedné.

2.2. Zákazník, kterým může být fyzická osoba (jednatel osobně nebo zákonným či zplnomocněným zástupcem) nebo právnická osoba (jednatel statutárním orgánem nebo zplnomocněným zástupcem) na straně druhé.

## 3. SMLUVNÍ VZTAH

3.1. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem podepsané nebo elektronicky odeslané přihlášky = smlouvy o zájezdu (dále jen smlouva) potvrzené ze strany CK /CA a úhrady zálohy (případně rezervčního poplatku) či plné ceny na účet CK/CA. Tímto okamžikem dojde k uzavření smlouvy, podle které se CK zavazuje poskytnout služby podle katalogu (případně elektronické nabídky umístěné na stránkách CK, nabídkového listu či dodatečné nabídky) v dohodném rozsahu a kvalitě a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu.

3.2. Zákazník obdrží smlouvu od CK/CA spolu s katalogem (případně elektronickou nabídku umístěnou na stránkách CK, nabídkovým listem či dodatečnou nabídkou) a VSP. Předložením řádně vyplněné a podepsané smlouvy k potvrzení CK /CA se tato stává závaznou pro všechny osoby v ní uvedené a zákazník tím zároveň stvrzuje, že je mu znám smlouvy o zájezdu, že se seznámil s obsahem VSP, souhlasí s nimi a bez výhrad je přijímá.

3.3. Smlouvu k potvrzení ze strany CK /CA zákazník předá či zašle CK nebo CA, u kterého si zájezd vybral, v c o nejkratší možné době, pokud není individuálně dohodnuto jinak, a to spolu s dokladem o zaplacení zálohy či plné ceny zájezdu ev. se stručným rozpisem, kterých osob a jednotlivých plateb za služby se týká. Na neúplně či jinak vadné smlouvy nebude brán zřetel.

3.4. CK uzavřela ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 Sb. pojistnou smlouvu o pojištění záruky v důsledku úpadku cestovní kanceláře s **Union poistovňa, a.s.**, na základě, kterého vzniká zákazníkovi, s nímž CK uzavřela Smlouvu o zájezdu, právo na plnění v případě pojistné události. CK je povinna předat zákazníkům se Smlouvou o zájezdu/Potvrzením o zájezdu doklad pojišťovny, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

#### 4. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

4.1. Ceny zájezdů a jednotlivých služeb jsou cenami sjednanými dohodou mezi CK a zákazníkem.

4.2. Cena je vždy uvedena ve smlouvě.

4.3. CK má právo na úhradu sjednané ceny zájezdu nebo služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu nebo cenu služeb před jejich čerpáním.

4.4. Výše záloh a časový rozvrh plateb je sjednán takto:

a) při pobytových zájezdech je záloha ve výši 30% (u leteckých zájezdů minimálně 9.000,- Kč/osoba) ze stanovené celkové ceny splatná ihned při vzniku smluvního vztahu (při platbě v hotovosti) nebo do doby splatnosti vystaveného zálohového dokladu. Nedojde-li ve stanovené lhůtě k úhradě zálohy, stává se smlouva nebo objednávka neplatnou a objednaný zájezd/služby jsou bez upozornění zákazníka stornovány,

b) doplatek je zákazník povinen uhradit bez vyzvání CK, nejpozději 30 dnů před začátkem plnění sjednaných služeb. Neučiní-li tak, má CK právo odstoupit od smlouvy a zrušit zákazníkovi účast n a objednaných službách. Úhrada, která již byla zákazníkem prokazatelně CK poukázána, se po odečtení odstupného, dle čl. 8.6. zákazníkovi neprodleně vrátí.

4.5. Vznikne-li smluvní vztah mezi CK a zákazníkem ve lhůtě kratší než 30 dnů před dnem začátku plnění, je zákazník povinen uhradit 100% stanovené ceny služeb ihned při vzniku smluvního vztahu nebo do doby splatnosti vystaveného dokladu. Neučiní-li tak, stává se smlouva neplatnou a objednaný zájezd / služby jsou bez upozornění stornovány.

4.6. Při poznávacích zájezdech/kurzech je klient, v případě zájmu o doplňkové služby (které nejsou zahrnuty v ceně zájezdu) – např. letenky, víza atd., povinen uhradit 100% stanovené ceny služeb ihned při objednání nebo na vyzvání po přihlášení minimálního počtu klientů, který je uveden u každého zájezdu.

4.7. Katalogové ceny jsou kalkulovány dle kurzu ČNB ke dni uvedení zájezdu na trh.

4.8. CK má právo jednostranně zvýšit cenu zájezdu uvedenou ve smlouvě nejpozději do 21. dne před realizací zájezdu, jestliže je zároveň přesně stanověn způsob výpočtu zvýšení ceny v případě, že v mezidobí:

a) dojde ke zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot (referenční cena paliva je pro naftu 35,- Kč vč. DPH/litr, pro letecké zájezdy ropa Brent 100, - USD/barel) nebo

b) plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu (např. letištních a přístavních poplatků) nebo,

c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, pokud k této změně dojde do 21 dne před zahájením zájezdu.

Případné zvýšení ceny bude provedeno o částku odpovídající hodnotě, o kterou došlo k navýšení ceny uvedené pod písm. a) nebo b). resp. o částku odpovídající navýšení směnného kurzu české koruny, použitého pro stanovení ceny zájezdu nad hodnotu 10 %.

Nové ceny by v takovém případě platily pro všechny klienty, kteří měli knihované zájezdy. Nabídka cenové garance se týká těch klientů, kteří v době vyhlášení cenové úpravy již uhradili plnou cenu zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jinak cestovní kancelář nevznikne právo na zaplacení i rozdílu v ceně zájezdu. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny uhradit rozdílu v ceně zájezdu nebo služby. Při porušení tohoto závazku ze strany zákazníka má CK právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno její právo na úhradu škody (odstupné) dle čl. 8.6. Zvýší-li se cena o více než 10% má objednavatel právo od uzavřené smlouvy odstoupit bez hrazení storno poplatků. Neodstoupí -li, nebo neučiní-li tak do doby uvedené na oznámení o změně ceny je povinen uhradit

rozdíl do výše vyúčtované ceny.

4.9. Veškeré platby je možno provést hotově v kanceláři. Platby, které zákazník hradí složenkami nebo převody z účtů, musí být označeny VARIABILNÍM symbolem, který je uveden ve smlouvě. Pokud nebudou platby označeny správným VS, bude na zákazníka pohlíženo jako by neměl platbu provedenou, neboť platbu nelze správně přiřadit a vystavuje se nebezpečí odmítnutí smluvně dohodnutých služeb. V případě, že zákazník uzavře smlouvu prostřednictvím smluvně zmocněného obchodního zástupce, tedy nikoliv přímo v CK je srozuměn s tím, že odpovídá s tímto prodejcem společně a nerozdílně za veškeré platby až do okamžiku připsání plateb na účet CK. Zákazník má vždy možnost jednoduše uhradit platby na ve smlouvě uvedený účet CK (za podmínek shora uvedených)

#### 5. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

5.1. K základním právům zákazníka patří právo:

a) na řádné poskytnutí smluvně ujednaných a zaplacených služeb,

b) požadovat informace o všech rozhodných skutečnostech, které jsou CK známy a jež se předmětně dotýkají smluvně ujednaných a zaplacených služeb,

c) být seznámen s případnými změnami smluvně ujednaných služeb a cen,

d) kdykoliv v době před zahájením služeb odstoupit od smlouvy za podmínek uvedených v čl. 8.

f) na reklamaci dle ustanovení čl. 9.,

g) na ochranu osobních dat (viz bod 12. Ochrana osobních údajů GDPR),

h) na poskytnutí dalších písemných informací o všech skutečnostech, které jsou pro klienta rozhodné a jež jsou CK známy (nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu). Informace budou odeslány přednostně v elektronické podobě na e-mail klienta uvedený ve smlouvě.

5.2. K základním povinnostem zákazníka patří:

a) poskytnout CK součinnost, která je nezbytná k řádnému zabezpečení a plnění služeb,

b) oznámit při vzniku smluvního vztahu účast cizích státních příslušníků,

c) bez zbytečného prodlení oznámit své stanovisko k případným změnám v podmínkách či v obsahu sjednaných služeb,

d) dodržovat zákony, pasové, celní, zdravotní a další předpisy České republiky a země, do které cestuje. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto zákonů a předpisů nese zákazník, a to i za spolecestující osoby,

e) zaplatit sjednanou cenu zájezdu,

f) převzít od CK doklady nutné pro následné čerpání služeb a dostavit se v předem stanoveném čase na místo určení,

g) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních účastníků zájezdu, dodavatelů služeb či CK, uhradit škodu, kterou svým jednáním způsobil,

h) uposlechnout pokynů vedoucího zájezdu nebo delegáta či jiné osoby určené CK, dodržovat stanovený program, jakož i předpisy platné v navštívené zemi, nedílně s tím i předpisy dopravců a ubytovatelů,

i) v případě ztráty nebo odcizení cestovních dokladů v průběhu zájezdu je zákazník povinen si na vlastní náklady obstarat potřebné náhradní doklady,

j) v případě odstoupení od smlouvy je klient povinen tuto skutečnost CK oznámit a zaplatit odstupné dle ustanovení čl. 8.6.

5.3. Při závažném narušení právních předpisů České republiky nebo navštíveného státu, při narušení programu v průběhu zájezdu svým chováním, oblečením nebo hrubým porušováním pokynů průvodce, je vedoucí zájezdu nebo pracovník CK oprávněn zákazníka vyloučit ze zájezdu bez nároku na náhradu. Zákazník zájezdu, který bez zavinění CK nevyužije všechny smluvené služby, nemá nárok na jejich náhradu.

5.4. Zákazníci s určitými zdravotními potížemi, např. s menší pohyblivostí, musí svou účast na zájezdu vzážit, neboť v některých případech může jít o zájezd fyzicky náročnější. Při případné účasti je nutno počítat s tím, že průvodce musí dodržovat uvedený program a jeho časový harmonogram a to i s ohledem na ostatní účastníky.

#### 6. POVINNOSTI A PRÁVA CK

6.1. CK je povinna řádně a pravdivě informovat klienta o všech rozhodných skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, jež jsou CK známy.

6.2. CK není povinna poskytnout služby klientovi nad rámec předem smluvně sjednaných, potvrzených a uhrazených služeb.

6.3. CK je povinna mít uzavřenu pojistnou smlouvu pro případ úpadku dle zákona 159/1999 Sb.

6.4. Splnil-li zákazník povinnosti dle čl. 5.2 písm. e) je CK povinna nejpozději 7

dnů před zahájením plnění vystavit zákazníkovi poukaz (tzv. VOUCHER). Informace budou odeslány v elektronické podobě na e-mail klienta uvedený ve smlouvě (případně v kopii na autorizovaného prodejce).

6.5. Pomoc v nesnázích (§ 2539, § 2541)

Ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích nebo nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou, poskytne mu pořadatel neprodleně pomoc, zejména tím, že mu a) sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci, b) je nápomocen se zprostředkováním komunikace na dálku a c) pomůže najít náhradní cestovní řešení.

Zavinil-li si zákazník nesnáze sám, může pořadatel za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou, nese pořadatel náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. Pokud jsou v právních předpisech Evropské unie o právech cestujících vztahujících se k příslušnému dopravnímu prostředku stanovena pro návrat delší období, uplatní se tato období. (§2539 odst. 2)

#### 7. SJEDNANÉ SLUŽBY A JEJICH ZMĚNY

7.1. Zrušení zájezdu

a) CK má právo zrušit zájezd, jestliže do 21 dnů před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu 30 zákazníků (není-li v nabídkovém listě uvedeno jinak).

b) CK má právo zrušit zájezd/služby cestovního ruchu, které jsou předmětem smluvního vztahu i v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit, ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze od ní rozumně požadovat.

c) Jestliže CK zruší zájezd/služby je povinna tuto skutečnost zákazníkovi oznámit písemnou formou nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu/čerpání služeb a bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi zaplacenou částku, aniž by byl zákazník povinen platit CK odstupné.

d) Jestliže CK zruší zájezd z jiných důvodů, než které jsou uvedeny pod písm. a) a b) tohoto odstavce ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení je povinna zákazníkovi uhradit pokutu ve výši 10% ceny zájezdu.

7.2. Změny dohodnutých služeb ze strany CK nastanou-li okolnosti, které CK brání poskytnout služby dle smluvně dohodnutých podmínek a je-li tak CK nucena z objektivních důvodů změnit podmínky smlouvy, je povinna takové změny oznámit zákazníkovi písemnou formou a navrhnout mu změnu smlouvy. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou smlouvy bude souhlasit, či zda od smlouvy odstoupí.

a) Pokud zákazník ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny služeb, je zákazník povinen uhradit CK rozdílu v ceně služeb do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku má CK právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno právo CK na úhradu škody (odstupného) dle čl. 8.6.

b) Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou smlouvy a ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy odstoupí, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi celou částku, kterou od něj obdržela.

7.3. Změny smluvních podmínek na základě přání zákazníka:

a) CK na přání zákazníka provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě, nejsou-li považovány za podstatné. Provedení takových změn podléhá zaplacení manipulačního poplatku ve výši 400 Kč. Poplatky se účtují vždy za každou osobu.

b) Změna podstatných podmínek (termínu zájezdu, místa pobytu, typu ubytování nebo jména účastníka ve lhůtě kratší než 41 dní do zahájení čerpání služeb) je považována za odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka a zákazník je povinen uhradit CK odstupné dle článku 8.6.

#### 8. Odstoupení od smlouvy a odstupné

8.1. CK je oprávněna před zahájením čerpání služeb, které jsou předmětem smluvního vztahu od smlouvy odstoupit z důvodů:

a) počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnižší počet určený ve smlouvě a pořadatel oznámil zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě určené ve smlouvě, která nesmí být kratší než 20 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než 6 dní, 7 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících 2 až

6 dní, 48 hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než 2 dny, nebo

b) mu v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámil zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu (§ 2536)

c) porušení povinnosti zákazníkem,

d) z důvodu zrušení zájezdu.

Při odstoupení od smlouvy pořadatel vrátí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů po ukončení závazku ze smlouvy, veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch za zájezd, v případech stanovených tímto zákonem pak snížené o odpustné za předčasné ukončení závazku ze smlouvy (§ 2536 a).

8.2. Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy bez udání důvodů kdykoliv před zahájením čerpání služeb.

8.3. Oznámení o odstoupení musí být provedeno písemnou formou. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení do CK.

8.4. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CK stanovené smlouvou, nebo odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK odpustné dle čl. 8.6. CK je po odečtení odpustného povinná vrátit zákazníkovi vzniklý rozdíl.

8.5. Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CK stanovené smlouvou je CK povinná bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi celkovou částku, kterou od něj obdržela.

8.6. Odpustné (storno poplatky) vyjádřené procentem z celkové ceny všech objednaných služeb. Výše odpustného je závislá na dni doručení písemného oznámení o odstoupení do CK a činí:

- a) do 60 dnů před počátkem pobytu, činí odpustné 10% (minimálně 500,- Kč/osoba) sjednané ceny
- b) od 59 do 30 dnů před počátkem pobytu, činí odpustné 30% sjednané ceny
- c) od 29 do 21 dnů před počátkem pobytu, činí odpustné 50% sjednané ceny
- d) od 20 do 11 dnů před počátkem pobytu, činí odpustné 70% sjednané ceny
- e) od 10 do 6 dnů před počátkem pobytu, činí odpustné 90% sjednané ceny
- f) méně než 5 dní před počátkem pobytu, činí odpustné 100% sjednané ceny

Odpustné za sjednané cestovní pojištění činí 100% bez ohledu na dobu odstoupení od smlouvy.

Vzhledem k podmínkám leteckých společností je u leteckých zájezdů minimální stornoplatek ve výši 9.000,- Kč/osoba.

Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se započítává i den, kdy došlo ke zrušení zájezdu. Nezapočítává se den začátku zájezdu (odjezdu, odletu nebo den nástupu na ubytování).

8.7. Nenastoupí-li zákazník na zájezd, či nečerpá-li služby cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy hradí 100% předem stanovené ceny.

**Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy bez úhrady odpustného pokud:**

- a) cestovní kancelář zvýší cenu zájezdu o více než 8 % (§ 2351 odst. 2)
- b) podstatně změní některou z hlavních náležitostí zájezdu (např. délka pobytu, umístění ubytování, způsob stravování) (§ 2539 odst. 2)
- c) v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastanou nevyhnutelné a mimořádné okolnosti mající zásadní vliv na poskytování služeb zahrnutých v zájezdu (nebo na přepravu) (§ 2535)

Pokud zákazník využije práva odstoupit od smlouvy, CK musí vrátit veškeré platby do 14 dnů. (§2534)

**9. POJIŠTĚNÍ**

9.1. Součástí zájezdů a služeb cestovního ruchu APULIA IN není pojištění zákazníka pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy.

9.2. Zákazník má možnost uzavřít pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy, prostřednictvím APULIA IN. CK na vyžádání zákazníka takového pojištění při uzavírání smlouvy zprostředkuje.

**10. REKLAMAČNÍ ŘÁD**

10.1 Zákazník je povinen případnou vadu reklamovat bez zbytečného odkladu

u zástupce CK v místě pobytu nebo u zástupce zařízení poskytujícího služby tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě. Jinak tak může být závažný stav odstraněn, služba doplněna nebo poskytnuta znovu.

10.2. Rozhodne-li se zákazník uplatňovat reklamaci po skončení po bytu u CK, je povinen již v místě pobytu sepsat zápis o zjištěných vadách, udat jméno pracovníka, kterému byly tyto závady na místě hlášeny a uvést způsob, jakým byly/nebyly vady odstraněny. Tento zápis nechá podepsat pracovníkem, u kterého vady v místě pobytu reklamoval a připojí svůj podpis.

10.3. Předmětem reklamačního řízení mohou být pouze služby, jež jsou obsahem smluvního ujednání (Smlouva o zájezdu).

10.4. Reklamaci podává zákazník v prodejním místě, kde došlo k uzavření smluvního vztahu bez zbytečného odkladu. Přestože k uplatnění reklamace není v zákoně žádná speciální forma předepsána, jeví se vhodnou formou písemná, která zcela jasným způsobem vymezuje rozsah reklamovaných skutečností. Nezbytnou součástí reklamace je zápis o zjištěných vadách dle odstavce 8.4. tohoto článku.

10.5. CK je povinná vyřizovat reklamace bez zbytečného odkladů. (je zrušena lhůta jednoho měsíce po skončení zájezdu pro podání reklamace). Jde-li o právo zákazníka na slevu, nepřihlíží se k ujednání kratší než dvouleté promlčecí lhůty. V případech, kdy je nutné si vyžádat stanovisko zahraničního partnera nebo třetích osob, může se prodloužit lhůta vyřízení reklamace.

10.6. Pokud se vyskytnou případy způsobené 3. stranou (stavební činnost, hluk v letovisku, hluční sousedé, havárie dopravních partnerů apod.) CK je od úplného nebo částečného plnění a finanční kompenzace vůči zákazníkovi zcela osvobozena.

**11. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ**

- 11.1. CK si vyhrazuje právo na eventuální odlišnosti v katalogu oproti skutečným v průběhu zájezdu, které není schopna ovlivnit a které nastaly po uzavření katalogu.
- 11.2. CK si vyhrazuje právo na úpravu programu nebo časového harmonogramu zájezdu z důvodu tzv. vyšší moci nebo posunu časů či termínů odletů ze strany letecké společnosti.
- 11.3. CK neodpovídá za možné zpoždění dopravních prostředků, jakož i následky z toho plynoucí a nehradí škody, které případným zpožděním dopravních prostředků mohou zákazníkovi nastat.
- 11.4. Ubytování zákazníka v místě pobytu probíhá v plné kompetenci ubytovatele/poskytovatele služeb. CK nemá ve většině případů přímý vliv na určení konkrétního pokoje nebo apartmánu.
- 11.5. Fakultativní služby uváděné v nabídkovém katalogu CK nejsou předmětem smluvního vztahu. Jedná se o služby doplňkové, hrazené v místě pobytu, na kterých je účast dobrovolná a CK nenese odpovědnost za jejich průběh. Nemožnost čerpat některou z nabízených fakultativních služeb z důvodu sezónnosti, malé obsazenosti apod., nezačíná v žádném případě právo na změnu podmínek smlouvy, ani na možnost odstoupení od uzavřené smlouvy ze strany zákazníka bez povinnosti hradit odpustné.
- 11.6. První a poslední den pobytu v cílovém místě jsou určeny především na zajištění dopravy, transferu, ubytování, úklidu a nelze je považovat za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. V tom to smyslu nelze reklamovat eventuální zkrácení pobytu. Nástup na ubytování je zpravidla od 17.00 do 20.00 hod. a předání ubytovacích kapacit na konci pobytu od 9.00 do 10.00 hod.
- 11.7. CK nepřebírá žádnou odpovědnost za škody vzniklé na osobách či jejich majetku během zájezdu/čerpání služeb (krádeže, ztráty, nehody, úrazy, atd.).
- 11.8. CK neodpovídá za okolí ubytovacích kapacit a případný hluk v jejich blízkosti.
- 11.9. Fotografie jednotlivých ubytovacích kapacit a okolí jsou ilustrační a**

jsou pořizovány se značným časovým předstihem. Může se tedy stát, že skutečnosti na nich uvedené se mohou v průběhu sezony změnit. Dekorace na fotografiích zpravidla nejsou součástí vybavení.

**12. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ GDPR**

Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č.2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

- 1. CK má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění Smlouvy o zájezdu nebo jiných Smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákazníka. CK shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka /fyzické osoby/: titul, jméno, příjmení, datum narození, adresa bydliště (ulice a číslo, obec, PSČ, země pobytu) e-mail, telefonní číslo, číslo cestovního dokladu, datum jeho vydání a platnosti, kód vydávající země, státní občanství, pohlaví, podpis (v případě podnikatele fyzické osoby i obchodní firmu, IČO a sídlo). kontakt na blízké osoby, fakturační údaje, tj. zpravidla bankovní spojení, evidence plateb.
- 2. Pro účely plnění Smlouvy o zájezdu, případně jiné Smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu / dopravci, ubytovací zařízení, průvodci, delegáti, pojišťovny
- 3. Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolucestující osoby či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zmocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kanceláří či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli)
- 4. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. věrnostní program. Cestovní kancelář je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu.

**Podrobné „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny: [www.apulia-in.cz/stranky/dokumenty/ochrana-osobnich-udaju](http://www.apulia-in.cz/stranky/dokumenty/ochrana-osobnich-udaju) (odkaz na webové stránky).**

**13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

13.1. Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s rozsahem objednaných služeb, podmínkami pojištění ve smyslu zákona č. 159/99 Sb., jakož i s podmínkami úhrady odpustného, které je v případech stanovených touto smlouvou povinen uhradit cestovní kanceláři. Zákazník bere na vědomí, že pojistné podmínky a podmínky úhrady odpustného jsou nedílnou součástí smlouvy, souhlasí s nimi a to jménem všech spolucestujících osob, ve prospěch, kterých tuto smlouvu o zájezdu uzavírá. Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu souhlasí s použitím jeho osobních údajů uvedených v této smlouvě, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., pro potřeby CK a to výhradně za účelem zasílání nabídek služeb v cestovním ruchu zákazníkovi. Dále prohlašuje, že je zmocněn a tímto uděluje souhlas ve smyslu §5 odst. 2 zákona č. 101/2000 Sb. i jménem dalších osob uvedených na této cestovní smlouvě.

13.2. Tyto VSP nabývají účinnosti dnem 30.3.2023. Dnem nabytí účinnosti těchto VSP pozbývají účinnost VSP ze dne 1.1.2023. Těmito VSP se řídí práva a povinnosti vzniklé ode dne nabytí jejich účinnosti.

V .....

dne: .....

**Podpis zákazníka:**