

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY CK INTER ZBIROH s.r.o.

CK INTER ZBIROH s.r.o. byla zapsána do Obch. rejstříku dne 15. 06. 2020 Krajským soudem v Plzni v oddíle C, vložka 39452. CK INTER ZBIROH s.r.o. je pojištěna proti úpadku u pojišťovny UNIQA. Vzájemný smluvní vztah mezi cestovní kanceláří INTER ZBIROH s.r.o. (dále jen CK) a klientem je upraven těmito „Všeobecnými podmínkami“, které jsou závazné pro obě strany. Podmínky, za kterých CK poskytuje svým zákazníkům služby, jsou stanoveny podle příslušných ustanovení Občanského zákoníku a zákona č. 111/2018 Sb. o podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu.

### 1. Podmínky realizace zájezdu

- Realizace zájezdu je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. Tato skutečnost je uvedena v katalogu nebo ve smlouvě. Cestovní kancelář je povinna informovat písemně zákazníka o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději 21 dní před stanoveným datem poskytnutí první služby.

- Cestovní kancelář může v katalogu nebo v poznámce cestovní smlouvy stanovit zvláštní podmínky, které musí zákazník splňovat, pro účast na konkrétním zájezdu. Zákazník může oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba, která splňuje stejné podmínky jako zákazník.

- Zákazník může zaplatit za zájezd prostřednictvím obchodního zástupce CK Inter Zbiroh s.r.o., kterého zákazník vyplněním smlouvy o zájezdu CK Inter Zbiroh s.r.o. zmocňuje k převedení peněz na účet CK Inter Zbiroh s.r.o.

### 2. Zvýšení ceny zájezdu

- Cestovní kancelář je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, jestliže je zároveň přesně stanoven způsob výpočtu zvýšení ceny. Cena zájezdu uvedená v cestovní smlouvě však nesmí být jednostranně zvýšena během 20 dnů před zahájením zájezdu. Cenu lze podle této úpravy zvýšit jen v případech, že dojde ke zvýšení:

- ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo
- plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo
- směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do jednadvacátého dne před zahájením zájezdu. Všechny platby od zákazníků za zájezd jsou proto až do ukončení zájezdu zálohou.

- Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jinak cestovní kancelář nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu.

### 3. Povinnosti cestovní kanceláře při uzavření cestovní smlouvy

- Cestovní kancelář předkládá zákazníkovi tento návrh smlouvy a po jeho vyplnění obdrží každá ze smluvních stran po jednom exempláři se stejnou platností. Zákazník vyplněním a odesláním smlouvy zpět CK stvrzuje, že dále převzal katalog, nebo nabídkový list cestovní kanceláře, který obsahuje bližší údaje o zájezdu a doklad o pojištění cestovní kanceláře ve smyslu zák. č. 159/1999 Sb. a seznámil se se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti cestovní kanceláře.

### - Cestovní kancelář je povinna nejpozději do 7 dnů/\* před zahájením zájezdu poskytnout

zákazníkovi (zákazníkovi č.1 a ten informace předá spolupucestujícím) písemně další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou jí známy, pokud nejsou obsaženy již v cestovní smlouvě nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán, zejména:

- upřesnění údajů, které se týkají dalších plateb za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaje k ubytování, dopravě a stravování
- podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou nebo zástupcem cestovní kanceláře v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba
- jméno, adresa a telefonní číslo osoby, na kterou se zákazník v nesnázích v průběhu zájezdu může obrátit o pomoc, zejména místního zástupce cestovní kanceláře, adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu
- informace o možnosti uzavřít pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od cestovní smlouvy, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu.

/\* Je-li smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, musí cestovní kancelář svoji povinnost a – d) splnit již při uzavření cestovní smlouvy.

### 4.1. Změna podmínek cestovní smlouvy

#### a) ze strany cestovní kanceláře:

- Je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu cestovní smlouvy. Pokud navrhovaná změna cestovní smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena.

- Navrhne-li cestovní kancelář změnu cestovní smlouvy podle předchozího odstavce, má zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou cestovní smlouvy souhlasit nebo zda od cestovní smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené cestovní kanceláří, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu cestovní smlouvy zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že se její změnou souhlasí.

- Cestovní kancelář je oprávněna provést účelné programové změny, zejména z důvodů organizačních či klimatických (např.: jiná časová posloupnost navštívených míst, změna trasy z časových důvodů, mimořádné uzavření objektů aj.). Tyto programové změny činí cestovní kancelář zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena zájezdu se z důvodu provedení uvedených změn nemění. Tyto změny oznamuje cestovní kancelář zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odpustné, ledaže jde o změny podstatné. Podstatnými změnami se rozumí: posunutí začátku nebo ukončení akce o více než 24 hodin, zásadní změna místa ubytování, významná úprava programu či trasy zájezdu (týká-li se více než 20% doby jeho trvání).

#### b) ze strany zákazníka:

- Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit kanceláři, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou. V případě, že cestovní smlouva stanoví zvláštní podmínky, které musí splňovat zákazník pro daný typ zájezdu (viz bod 1), může tak zákazník

učinit jen ve výše stanovené lhůtě a oznámení musí obsahovat i prohlášení nového zákazníka, že splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu. Za výměnu zákazníka účtuje CK poplatek 100,- Kč, který hradí původní zákazník.

- Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu.

### 4.2. Autobusy – zasedací pořádek – sedadla v autobusu

Autobusy jsou homologovány pro provoz na pozemních komunikacích. Všechny jeho konstrukční prvky a celky jsou vyrobeny tak, aby splňovaly české i evropské normy bezpečnostních a homologačních předpisů. Součástí homologace jsou také sedadla autobusu. Všechna sedadla a místa pro cestující a posádku autobusu jsou dle homologace plnohodnotná a na stejné úrovni, nejsou důvodem k reklamaci. Místenky v autobusu jsou pouze informativní, jsou přidělovány podle pořadí přihlášek, a je-li to možné, na přání klienta. Změna míst v zasedacím pořádku není důvodem změny cestovní smlouvy.

### 5. Odstoupení od cestovní smlouvy

#### a) ze strany cestovní kanceláře:

- Cestovní kancelář může před zahájením zájezdu od cestovní smlouvy odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem.

- Odstoupí-li cestovní kancelář od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři níže stanovené odstoupné a cestovní kancelář je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy.

- Odstoupila-li cestovní kancelář od cestovní smlouvy z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li cestovní kancelář takový zájezd nabídnout.

- Zruší-li cestovní kancelář zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10% z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.

- Cestovní kancelář se může zprostit odpovědnosti za škodu podle předchozího odstavce nebo povinnosti zaplatit pokutu jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo v souladu s ustanovením o nedosažení minimálního počtu osob potřebných pro jeho realizaci nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla cestovní kancelář zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní spravedlivě požadovat.

#### b) ze strany zákazníka:

- Zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoli za podmínek stanovených touto smlouvou.

- Odstoupí-li zákazník od cestovní smlouvy na základě nesouhlasu se změnou cestovní smlouvy, kterou navrhla cestovní kancelář z objektivních důvodů, má zákazník právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li CK takový zájezd nabídnout.

- Odstoupí-li zákazník od smlouvy svévolně, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři níže stanovené odstoupné a cestovní kancelář je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy.

- Je-li důvodem odstoupení zákazníka od cestovní smlouvy porušení povinnosti cestovní kanceláře

stanovené cestovní smlouvou nebo tímto zákonem, nebo nedojde-li k uzavření nové cestovní smlouvy v případě, že zákazník nepřistoupil na změnu původně sjednané smlouvy, je cestovní kancelář povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit cestovní kanceláři odstupné. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.

#### c) společná ustanovení:

- Při uzavření nové cestovní smlouvy se v uvedených případech platby uskutečněné na základě původní cestovní smlouvy považují za platby podle nové cestovní smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby podle předchozí věty, je cestovní kancelář povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

#### **6. Odstupné**

V případech, kdy se touto smlouvou sjednává povinnost zákazníka uhradit cestovní kanceláři odstupné, se jeho výše určuje podle počtu dnů od rozhodné skutečnosti, která zakládá povinnost k jeho úhradě, do počátku zájezdu (poskytnutí první služby). Pro stanovení výše stornopoplatku je rozhodující datum převzetí storna CK.

Výše odstupného za každou osobu činí:

120 dní a více před počátkem zájezdu = 10%

z celkové ceny objednaných služeb,  
minimálně však 300 korun

119 dní až 60 dní = 30% z celkové ceny obj. služeb

59 dní až 40 dní = 50% z celkové ceny obj. služeb

39 dní až 20 dní = 70% z celkové ceny obj. služeb

19 dní až 7 dní = 90% z celkové ceny obj. služeb

6 a méně dní před odjezdem, při nedostavení se k

odjezdu nebo při přerušení účasti na zájezdu ze

strany účastníka = 100 % z ceny zájezdu, tzn.

účastník ztrácí nárok na vrácení úhrady.

Do celkové ceny zájezdu (objednaných služeb) se

nezapočítává fakultativní příplatek cestovní pojištění.

#### **7. Odpovědnost cestovní kanceláře**

- Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny cestovní kanceláři nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu.

- Nesplní-li cestovní kancelář své povinnosti vyplývající z cestovní smlouvy nebo tohoto zákona řádně a včas, musí zákazník uplatnit své právo u cestovní kanceláře bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká.

- Jeli uzavření cestovní smlouvy zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, je lhůta podle předchozího odstavce zachována, i pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury.

- Cestovní kancelář se může odpovědnosti za škodu způsobenou odstoupením od cestovní smlouvy před zahájením zájezdu zprostit jen tehdy, prokáže-li že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu nízkého počtu účastníků nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla cestovní kancelář zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

- Cestovní kancelář se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit jen tehdy, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a škoda byla způsobena:

a) zákazníkem

b) třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo nebyla nevyhnutelná, nebo

c) neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

- Ve výše uvedených případech, kdy je škoda způsobena třetí osobou nebo neodvratitelnou událostí, je cestovní kancelář povinna poskytnout zákazníkovi v nesnázích rychlou pomoc.

#### **8. Porušení cestovní smlouvy v průběhu zájezdu**

- Jestliže po zahájení zájezdu cestovní kancelář neposkytne zákazníkovi služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část řádně a včas, nebo zjistí, že mu všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu cestovní smlouvou zavázala, je povinna provést bez zbytečného odkladu taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat.

- Zákazník je povinen neodkladně informovat vedoucího zájezdu o vzniklém nedostatku v poskytované službě, aby bylo možno okamžitě provést nápravu. Pakliže není náprava možná, sepíše zákazník s vedoucím zájezdu zápis o této skutečnosti.

- Pokud nelze pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené v cestovní smlouvě, je cestovní kancelář povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

- Jestliže opatření podle předchozího odstavce nelze učinit nebo je zákazník nepřijme, musí cestovní kancelář bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je cestovní kancelář povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle cestovní smlouvy, je cestovní kancelář povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně v případě, že byla doprava uskutečněna za nižší náklady.

#### **9. Zodpovědnost a pojištění**

Klient se zúčastňuje zájezdu na vlastní odpovědnost. Je si vědom svého zdravotního stavu, fyzických a jiných schopností (např. plaveckých, lezeckých, orientačních aj.) a bude dbát, aby své síly nepřecenil. Klient je povinen dbát pokynů vedoucího zájezdu.

**Od 01.01.2023 cena zájezdu nezahrnuje „kompletní cestovní pojištění“, pouze zákonné pojištění CK proti úpadku. Klienti jsou povinni si toto pojištění sjednat sami nebo přibjedenat u naší CK, která nabízí komplexní cestovní pojištění (zdravotní, storna zájezdu, Covid-19, zavazadel apod. viz. příloha) ve výši 50 Kč / osoba / den.**

Limity pojistného plnění prostřednictvím naší CK jsou uvedeny níže. Smluvní vztah vzniká mezi zákazníkem a pojišťovnou, případně pojistné události řeší zákazník přímo s pojišťovnou Uniqa. Pojištění se řídí Všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění UCZ/Ces/14 a Rámcovou pojistnou smlouvou. Pojištěný zákazník prohlašuje, že se seznámil a souhlasí s rozsahem a podmínkami sjednaného cestovního pojištění, zejména s výší pojistných částek a se zněním VPP. V případě, že zákazník CK uzavřel smlouvu o zájezdu pro více pojištěných osob, potvrzuje, že je oprávněn uvedené prohlášení učinit i jménem těchto osob.

Pojištění léčebných výloh a asistenčních služeb – max. plnění 5 000 000 Kč

Součástí pojištění asistenčních služeb jsou:

- náklady na repatriaci pojištěného do výše max. plnění

- náklady na repatriaci tělesných ostatků pojištěného do výše max. plnění

- náklady na vyslání opatrovníka 100 000 Kč

- náklady na předčasný návrat z pojištěné cesty 100 000 Kč

- náklady vzniklé zmeškáním veřejného dopravního prostředku 100 000 Kč

- náklady na právní pomoc v zahraničí vč. jejího zprostředkování 100 000 Kč

- náklady vzniklé ztrátou cestovních dokladů 100 000 Kč

- zachraňovací náklady 1 500 000 Kč

- odškodnění v případě zadržení pojištěného při únosu letadla nebo autobusu 100 000 Kč

- zprostředkování finanční pomoci pojištěnému 100 000 Kč

Úrazové pojištění - smrt následkem úrazu 150 000 Kč

Úrazové pojištění - trvalé následky úrazu 300 000 Kč

Úrazové pojištění - nemocniční odškodné (hospitalizace úraz + nemoc v zahraničí) 300 Kč/den

Připojištění odpovědnosti za újmu na zdraví a věci třetí osoby 1 000 000 Kč

Připojištění zavazadel 5 000 Kč/ks

Pojištění stornovacích poplatků (80%, max. do výše 15 000 Kč)

Pojištění náhrady dovolené (80%, max. do výše 15 000 Kč)

Limit pojistného plnění lze navýšit z pojištění stornovacích poplatků za příplatek, a to do výše 40 000 Kč za příplatek 200/Kč/osoba

Upozorňujeme Vás, že pojišťovna potřebuje k pojištění klienta celé jméno, datum narození a adresu pojištěného vč. PSČ. Pojišťovna i naše cestovní kancelář užívají osobní údaje v souladu se zákonem 101/2000 Sb.

10. 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. Pro účely plnění Smlouvy o zájezdu je zákazník a všichni jeho spolucestující srozuměni, že jejich osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu (dopravci, ubytovací zařízení, průvodci, pojišťovny, trajektové spol.). Podrobné „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny na [www.interzbirih.cz](http://www.interzbirih.cz).

11. Závěrečná ustanovení

- Zákazník podpisem cestovní smlouvy potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s rozsahem objednaných služeb, podmínkami pojištění ve smyslu zák. č. 159/1999 Sb., podmínkami cestovního pojištění, jakož i s podmínkami úhrady odstupného, které je v případech stanovených touto smlouvou povinen uhradit cestovní kanceláři. Zákazník bere na vědomí, že pojistné podmínky a odstupné jsou nedílnou součástí smlouvy, souhlasí s nimi, a to jménem všech spolucestujících osob, ve prospěch kterých tuto cestovní smlouvu uzavírá.

- Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů.

- Zákazník je povinen zajistit si platné cestovní doklady včetně víz a dalších náležitostí potřebných pro vycestování do konkrétní destinace, splnit zdravotní či epidemiologické povinnosti při pobytu a cestách v tuzemsku i v zahraničí (vč. očkovacích, testovacích apod.), mít příslušná lékařská či jiná potvrzení a doporučení pro cesty a pobyt, které jsou stanoveny právními předpisy a opatřeními orgánů příslušných zemí pobytu i tranzitu, ubytovatelů apod.

- Zákazník souhlasí s použitím jeho osobních údajů, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., uvedených v

této smlouvě, pro potřeby cestovní kanceláře CK Inter Zbiroh s.r.o., 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 zák. č. 101/2000 Sb. i jménem dalších osob uvedených na této cestovní smlouvě.

- Termín „katalog“, nebo „nabídkový list“ zahrnuje veškerý písemný nabídkový materiál cestovní kanceláře.
- Odlišuje-li se vymezení zájezdu uvedené v katalogu od této smlouvy – má vždy přednost cestovní smlouva.

*Všeobecné podmínky jsou platné od 21. 11. 2022*