

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO ÚČAST NA ZÁJEZDECH CK

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran vyplývající ze smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“) uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří CHINA TOURS s.r.o., IČ: 26483343 (dále jen „CK“). Kompletní identifikační údaje CK jsou uvedeny na internetových stránkách www.chinatours.cz. Tyto VOP jsou nedílnou součástí SoZ, případně jiné smlouvy, která na ně odkazuje.

1. SMLUVNÍ RÁMEC A PŘEDMĚT SMLOUVY

1.1. Smluvní rámec tvoří informace obsažené ve (i) formuláři SoZ, (ii) těchto VOP, (iii) popis zájezdu v nabídce CK (včetně její on-line verze), jakož i veškerá ujednání obsažená v e-mailové komunikaci mezi CK a zákazníkem. Veškeré tyto dokumenty a ujednání jsou nezbytně součástí smlouvy a jsou pro smluvní strany závazné. Samostatná ujednání mají přednost před VOP i popisem zájezdu v nabídce.

1.2. CK se na základě SoZ zavazuje zákazníkovi obstarat zájezd. Zákazník se zavazuje zaplatit CK celkovou cenu zájezdu (viz bod 4.2.), případně další plnění, a to řádně a včas, a dodržet své další povinnosti ze SoZ. CK si vyhrazuje právo měnit přes uzavření SoZ podrobné vymezení zájezdu.

2. UZAVŘENÍ SMLOUVY, VÍZA A ZDRAVOTNÍ PŘEDPOKLADY

2.1. Pokud je SoZ uzavřena na formuláři CK, pak je proces uzavření SoZ následující: Zákazník vyplní do formuláře SoZ požadované údaje, včetně cen, zkontroluje, popíše a doručí jej CK, zprostředkovateli či jinému zástupci CK, a to osobně, poštou, e-mailem či jinými elektronickými prostředky. Podpisy smluvních stran nemusí být na téže listině. Jakmile CK potvrdí zákazníkovi přijetí SoZ, je SoZ považována za platně uzavřenou. V případě chybného výpočtu bude zákazník kontaktován za účelem sjednání nápravy. CK odsouhlasená celková cena zájezdu bude uvedena v potvrzení o zájezdu.

2.2. V případě, že je SoZ uzavřena na základě e-mailové komunikace, je SoZ považována za platně uzavřenou ve chvíli, kdy zákazník jednoznačně projeví vůli odebrat nabízené služby. Následující body pak platí obdobně.

2.3. Zákazník společně s podepsaným formulářem SoZ nebo bezprostředně poté doloží CK zaplacení zálohy nebo celkové ceny zájezdu (dle instrukce CK). Zaplacení zálohy nebo celkové ceny zájezdu je podmínkou účinnosti SoZ.

2.4. Po zaplacení zálohy nebo celkové ceny zájezdu zašle CK zákazníkovi potvrzení o zájezdu, případně vyúčtování – doklad o zaplacení.

2.5. Má-li zákazník jakékoli zvláštní požadavky, pak tyto musí být CK samostatně odsouhlaseny ještě před zasláním podepsaného formuláře SoZ. Odsouhlasené zvláštní požadavky jsou uvedeny na potvrzení o zájezdu.

2.6. Zákazník svým podpisem SoZ osvědčuje, že:

- a) mu byly spolu s SoZ zaslány tyto VOP, které tvoří nedílnou součást SoZ, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí;
- b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu;
- c) i ostatní cestující splňují podmínky účasti na zájezdu;
- d) mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku;
- e) mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb;
- f) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně příbližných lhůt pro vyřízení víz (platí pro občany EHP), respektive byl za účelem zjištění těchto informací odkázán na jeho příslušný zastupitelský úřad (občané třetích zemí), údaje o zdravotních požadavcích státu určení;
- g) mu byla předána informace, že kontakt na průvodce zájezdu obdrží v odletových pokynech;
- h) je oprávněn SoZ uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osoba a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřil. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále, že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

2.7. Pokud zákazník uzavírá SoZ za či ve prospěch třetích osob, odpovídá jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady celkové ceny zájezdu a předání potřebných dokumentů, informací a pokynů k zájezdu.

2.8. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formuláři SoZ uvedeno jinak, zájezdy CK nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.

2.9. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formuláři SoZ uvedeno jinak, jsou služby průvodce resp. delegáta poskytovány v českém nebo slovenském jazyce.

2.10. Veškeré údaje o zajišťování víz a bezvízového styku v materiálech CK se vztahují pouze na občany ČR, občanům ostatních zemí EHP sdělí CK tyto informace individuálně na jejich žádost. Pokud CK v rámci konkrétního zájezdu nebo jiné služby nabízí zajištění víz či jiných dokladů nezbytných k navštívení cílových zemí, vztahuje se tento závazek pouze na zákazníky cestující s českým pasem. Účastník zájezdu cestující s jiným než českým pasem je povinen si zajistit nezbytné pasové a vízové předpoklady pro navštívení cílových zemí samostatně.

3. POTVRZENÍ O ZÁJEZDU A PODROBNÉ POKYNY

3.1. Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je výměnný poukaz – voucher, který zákazník obdrží po zaplacení celkové ceny zájezdu, nebo (pokud CK voucher nevystavuje) potvrzení o zájezdu a doklad o úplném zaplacení celkové ceny zájezdu.

3.2. Informace o zájezdu budou upřesněny v „Podrobných pokynech k zájezdu“ (dále jen „Podrobné pokyny“), které CK poskytne zákazníkovi nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu. V případě uzavření SoZ v době kratší než 7 dní před odjezdem zájezdu předá CK Podrobné pokyny zákazníkovi již při uzavření SoZ.

3.3. Pokud zákazník neobdrží Podrobné pokyny 7 dní před odjezdem zájezdu, zavazuje se neprodělně kontaktovat prodejce. V opačném případě se má za to, že zákazník Podrobné pokyny k zájezdu obdržel.

3.4. Zákazník se zavazuje respektovat informace a doporučení uvedená v Podrobných pokynech, především požadavky na vybavení. CK má právo vyloučit účastníka z účasti na programu, zejména s ohledem na bezpečnost, pokud jeho vybavení neodpovídá požadavkům uvedeným v Podrobných pokynech k zájezdu. V případě, že dojde k vyloučení zákazníka z programu v důsledku jednostranného

nedodržení podmínek uvedených v Podrobných pokynech nebo SoZ zákazníkem, nemá zákazník nárok na odstoupení od SoZ, náhradu jakékoli škody, odstranění vady zájezdu ani jiné plnění z tohoto důvodu.

4. CENA ZÁJEZDU A PLATBY

4.1. Cena zájezdu = cena uvedená na SoZ včetně daní, poplatků, slev, příplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů, ovšem bez doplňkových a fakultativních služeb (pojištění a víza). Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením SoZ, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

4.2. Celková cena zájezdu je daná součtem ceny zájezdu, fakultativních a doplňkových služeb (pojištění, víza).

4.3. Pokud je pro občany ČR nutné vyřízení víz, objedná zákazník, který je občanem ČR, jejich zajištění při uzavření SoZ zaškrtnutím příslušného políčka na formuláři SoZ, pokud se s CK nedohodne jinak. Zákazník bere na vědomí, že pro udělení víz je nutné vyplnit formulář žádosti o vízum. Tyto formuláře mohou být v některých případech obsaženy a mohou vyžadovat sdělení osobních údajů, jejichž poskytování může být pro některé klienty nekomfortní. Podrobnější informace k zajištění víz obdrží klient v podrobných pokynech, případně poskytne CK tyto informace před zasláním pokynů na vyžádání klienta. CK není schopna ovlivnit požadavky zastupitelských úřadů jednotlivých zemí, které se mohou v průběhu roku měnit.

4.4. Základní cena zájezdu nezahrnuje zejména nepovinné či variabilní náklady, např. poplatky za vstupy do památkových objektů a muzeí, stravování a cestovní pojištění u neevropských zájezdů a dále víza (pokud není uvedeno jinak).

4.5. Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto:

- zálohu – 30 % celkové ceny zájezdu při uzavření SoZ;
- navýšení zálohy o plnou výši ceny letenky na výzvu CK;
- doplatek celkové ceny zájezdu nejpozději 40 dní před odjezdem zájezdu, přičemž za den splnění této povinnosti se považuje den připsání doplatku na účet CK.

4.6. V případě neuhrazení doplatku celkové ceny zájezdu má CK právo odstoupit od SoZ. Vyražený zákazník bude v tomto případě písemně vyzooměn a přijatá záloha snižena o odpustné dle článku 9. mu bude vrácena. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od SoZ.

4.7. V případě uzavření SoZ ve lhůtě kratší než 40 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit celkovou cenu zájezdu již při uzavření SoZ.

4.8. Celkovou cenu zájezdu může zákazník uhradit přímo CK (na místě v hotovosti nebo platební kartou – pokud ji CK akceptuje, bankovním převodem či složenkou) nebo u k tomu zmocněného zástupce CK. Podrobné informace o způsobu platby jsou uvedeny v nabídce a na webových stránkách CK.

4.9. Zákazníková finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet CK, resp. v den, kdy CK finanční plnění obdrží.

4.10. Zákazník bere na vědomí, že CK automaticky nedoplňuje objednané pokoje či apartmány do optimální kapacity a že se za neobsazená lůžka platí příplatek, a to ve všech případech, pokud není v nabídce uvedeno jinak. Na žádost zákazníka se CK může pokusit najít vhodného spolucestujícího tak, aby povinnost platit příplatek za jednolůžkový pokoj nebo neobsazená lůžka v apartmá odpadla. Zákazník dále bere na vědomí, že udělený souhlas s doobsazením na formuláři SoZ je závazný, je možné jej dodatečně odvolat pouze po dohodě s CK.

4.11. V případě platby poukázkami či dárkovými poukazy, které poskytuje zaměstnavatel na příspěvek na dovolenou, lze uplatnit jen omezené množství těchto poukázek a jen pokud to CK akceptuje. Poukázky lze uplatnit pouze v provozovně CK a na zájezdy pořádané CK. Poukázky lze uplatnit pouze v plně nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směnít za peníze, a to ani v případě zákazníkovy odstoupení od SoZ či zrušení zájezdu ze strany CK.

5. LETENKY

5.1. Cena letenek včetně všech poplatků je zahrnuta v ceně zájezdu, není-li v konkrétním případě uvedeno jinak.

5.2. Pokud je v odstavci „V ceně zahrnuto“ uvedena pouze předpokládaná cena letenky včetně poplatků, má CK právo požadovat od zákazníka doplatek ceny v případě, že skutečná cena letenky s poplatky je vyšší. Předpokládané ceny jsou stanoveny na základě předchozích zkušeností CK (v době tvorby cenové nabídky nebylo možno zjistit ceny aktuální).

5.3. CK kupuje letenky nejdrívě v okamžiku dosažení minimálního počtu zákazníků potřebného k uskutečnění zájezdu. Před nákupem letenky má CK právo požadovat o navýšení základní zálohy dle bodu 4.5. o cenu letenky včetně poplatků. Opožděné zaplacení navýšené zálohy může zapříčinit zdražení letenky a v tomto případě má CK právo požadovat úhradu rozdílu ceny letenky od zákazníka.

5.4. V případě požadavku zákazníka na jiné odletové či návratové místo zájezdu či jiný termín odletu nebo návratu se smluvní strany vždy předem dohodnou o příslušné změně celkové ceny zájezdu.

5.5. CK se zavazuje informovat zákazníka o identitě skutečného či pravděpodobného leteckého dopravce. Jakmile bude tato informace známa, bude publikována na www.strance.zajezd nebo sdělena na vyžádání a upřesněna v Podrobných pokynech.

5.6. CK má právo dle potřeby ve výjimečných případech přesunout avizovaný odlet a přilet z/do Prahy na blízké zahraniční letiště a přesuny z/do Prahy zajistit pozemní dopravou.

5.7. Odpustné a náhradu nákladů vynaložených na letenky upravuje článek 9.

5.8. Pokud není v nabídce či v odletových pokynech uvedeno jinak, nejsou služby průvodce poskytovány během letu do cílové destinace a zpět.

6. ZMĚNA SMLOUVY

6.1. CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinná zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od SoZ.

6.2. Pro vyloučení pochybností, změna pořadí navštívených míst či změna dne navštívení určitého místa se nepovažuje za změnu zájezdu. CK a zákazník se dohodli, že termíny zájezdů mohou být posunuty, a to v případě leteckých zájezdů až o 3 dny a v případě autobusových a ostatních zájezdů až o 1 den, a že celková délka zájezdu provedená v souvislosti se změnou termínu může být změněna až o 2 dny; tyto změny se nepovažují za změnu SoZ.

6.3. Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka nebo navrhně-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může zákazník návrh přijmout, nebo může odstoupit od SoZ ve lhůtě podle SoZ, aniž by musel hradit odpustné za předčasně ukončení zájezdu. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřejtelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od SoZ, c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od SoZ, a d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

6.4. Neodstoupí-li zákazník od SoZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může CK odstoupit od SoZ nebo výše odpustného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka.

6.5. Jestliže se v situaci podle 6.3. v důsledku změny závazku z SoZ sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

6.6. V případě změny SoZ na základě přání zákazníka (zrušení nebo doobjednání doplňkových a fakultativních služeb, změna místa odjezdu, vyslání náhradníka apod.) v době kratší než 80 dní před zahájením zájezdu je CK oprávněna účtovat zákazníkovi manipulační poplatek 500 Kč za každou takto požadovanou změnu. Požadavek zákazníka na změnu zájezdu (jiný termín, jiný typ zájezdu) se považuje za odstoupení od SoZ podle článku 9., nedohodnou-li se smluvní strany v konkrétním případě jinak.

6.7. Zákazník je povinen cestovat s pasem, jehož číslo uvedl do formuláře SoZ nebo dodatečně doložil. Zákazník bere na vědomí, že na číslo pasu jsou vázány služby, které pro něj CK zajišťuje, změna čísla pasu je možná pouze po předchozí dohodě s CK. CK je v tomto případě oprávněna účtovat manipulační poplatek 1000 Kč za změnu+ případné vícenáklady, které by touto změnou vznikly (nové letenky, jízdenky na vlak apod.) Výše uvedené platí obdobně, pokud zákazník uvedl chybné jméno, příjmení nebo datum narození.

6.8. V případě, že si zákazník na základě vlastního přání zajišťuje vybrané služby k zájezdu sám (zejména letenky), nebo realizuje z vlastní iniciativy jakékoli odchylky od vlastnosti zájezdu vymezených v SoZ (např. dřívější nebo pozdější samostatný návrat), činí tak i po souhlasu CK na vlastní odpovědnost a vlastní náklady. CK zákazníkovi nehradí žádné vícenáklady vzniklé v té souvislosti zrušením zájezdu nebo změnou SoZ podle bodu 6.1. až 6.3.

7. POSTOUPENÍ SMLOUVY

7.1. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může ji zákazník SoZ postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou SoZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.

7.2. CK sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením SoZ; tyto náklady nesmí být nepřiměřené a nesmí být překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení SoZ, a tyto náklady zákazníkovi doloží.

7.3. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení celkové ceny zájezdu a manipulačního poplatku za změnu účastníka zájezdu, případně úhrady dalších nákladů, které CK v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou (zejména poplatku za změnu letenky).

8. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

8.1. Zákazník může před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit vždy, avšak CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. S výjimkou situací podle bodu 8.2. je zákazník povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odpustné podle čl. 9. a CK je povinna mu bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch, snížené o odpustné.

8.2. Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CK odpustné podle čl. 9. v těchto případech:

- a) CK zvýší cenu zájezdu o více než osm procent;
- b) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;
- c) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;
- d) v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu;
- e) CK odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámila zákazníkovi ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny;
- f) CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránilo nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

V těchto případech je CK povinna zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situaci podle písm. d), e) a f) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

8.3. Účinky odstoupení od SoZ nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

9. ODSTUPNÉ

9.1. Pro stanovení výše odstupného (stornopoplatku) se vychází z celkové ceny zájezdu podle bodu 4.2., ovšem nesnižuje o slevy, dále z počtu dnů mezi odstoupením od SoZ a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Začátek zájezdu se rozumí začátek poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu. Výše odstupného za každou osobu činí:

- více než 90 dní před odjezdem – skutečně vzniklé náklady a 500 Kč;
- 90–61 den – skutečně vzniklé náklady a 15 % z celkové ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- 60–41 den – skutečně vzniklé náklady a 30 % z celkové ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- 40–31 den – skutečně vzniklé náklady a 50 % z celkové ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- 30–15 dní – skutečně vzniklé náklady a 80 % z celkové ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- 14 dnů a méně – 100 % celkové ceny zájezdu a zde po odečtení slev.

9.2. Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od SoZ zájezd nečerpá, má CK právo na odstupné ve výši celkové ceny zájezdu.

9.3. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

9.4. Pokud zákazník již na základě SoZ provedl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odstupné, budou vzájemně pohledávky započteny; CK případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné, nebo zákazník neprodlené doplatí CK rozdíl mezi odstupným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.

9.5. Pokud součástí zájezdu není letenka či přeprava, a tudíž cena letenek není zahrnuta do ceny zájezdu, a CK přesto pro zákazníka v souladu se SoZ zajišťuje nákup letenky, zavazuje se zákazník nahradit CK veškeré náklady, které jí v souvislosti s pořízením letenky a jejího případného storna vznikly.

10. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU A POMOC V NESNÁŽÍCH

10.1. CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

10.2. V případě, že rozsah nebo kvalita služeb je nižší, než bylo dohodnuto, sdělí zákazník tuto skutečnost CK bez zbytečného odkladu, a to tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém. Pro tyto účely zákazník neprodleně kontaktuje vedoucího zájezdu, zejména hlavního průvodce, je-li na zájezdu přítomen, případně příslušného pracovníka CK. V případě, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti zástupce CK, je povinen dbát též na včasné uplatnění svých nároků vůči dodavateli služeb (např. hotelu). Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Jestliže náprava vady ihned není možná nebo to příslušný zástupce CK odmítne, doporučujeme sepsat s vedoucím zájezdu nebo jinou osobou osobou záznam o zjištěné vadě zájezdu obsahující alespoň: osobní údaje zákazníka, popis vady zájezdu a případný požadavek na její vyřízení. Zákazník je povinen poskytnout při řešení reklamace potřebnou součinnost.

10.3. CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CK vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného.

10.4. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez datečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána v SoZ, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případě, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje SoZ, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo v SoZ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CK povinná, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez datečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.

10.5. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se SoZ, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.

10.6. Má-li zájezd vadu a vytklí-li jí zákazník bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny zájezdu ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Žádá-li zákazník slevu, měl by tak učinit u CK rovněž bez zbytečného odkladu.

10.7. Pokud zákazník z jakýchkoli důvodů na své straně nevyužívá zcela nebo zčásti služby, na jejichž poskytnutí měl podle SoZ právo, nezakládá taková skutečnost jakýkoli nárok na slevu z ceny zájezdu nebo těchto služeb.

11. DALŠÍ POVINNOSTI ZÁKÁZNÍKŮ

11.1. Zákazník je mimo jiné povinen:

- mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cizích států a území (obvyklá minimální platnost pasu je 6 měsíců po návratu zájezdu a pro každou navštívenou zemi s vízovou povinností je třeba v pase 1 volná dvoustrana);
- sdělit CK při podpisu SoZ, nebo bezprostředně poté, číslo cestovního pasu, se kterým pojedí na zájezd. Pokud tak neučiní, nebo uvede číslo chybné, uhradit případné vícenásledky v důsledku toho vzniklé (viz bod 6.7);
- dodržovat právní předpisy navštívených států;
- uzavřít pojištění léčebných výloh na dobu zájezdu, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu;
- dodržet místo nástupu, které CK sdělí;
- dbát pokynů vedoucího zájezdu a sportovních instruktorů, dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat vedoucího zájezdu o své plánované trase (vedoucí zákazníkovi má právo v případě nedostatečné zkušenosti nebo vybavy tuto trasu i zakázat);
- předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělých účastníků v průběhu zájezdu;

• v případě, že CK zajišťuje víza, poskytnout zástupci CK cestovní pas a veškeré potřebné podklady pro jejich zajištění v termínu určeném CK;

• sdělit CK veškeré informace důležité pro posouzení vhodnosti účasti zákazníka na konkrétním zájezdu, zejména případná zdravotní omezení, přičemž CK je v případě zjištění těchto omezení oprávněna SoZ se zákazníkem odmítnout uzavřít nebo od SoZ bez jakýchkoli sankcí odstoupit;

• chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí;

• u cyklistických zájezdů respektovat návod k zajištění kol proti poškození dle informací poskytnutých CK.

11.2. Zákazník je povinen zajistit, aby shora uvedené závazky a podmínky splnil všechny osoby, které na zájezd přihlásil.

11.3. Zákazník, resp. každý účastník zájezdu, se zúčastňuje zájezdu, případně sportovního programu (např. raftingu, vodní turistiky, horské a vysokohorské turistiky, cyklistiky aj.) na vlastní nebezpečí a odpovědnost a bere na vědomí, že tyto aktivity mohou být i při vynaložení veškeré odborné péče, kterou lze požadovat, rizikové. To platí i v případě, že jsou na zájezdu přítomni sportovní instruktoři. U zájezdů s vysokohorskou turistikou působí kvalifikovaní průvodci (horský vůdce či průvodce) pouze jako organizační vedoucí skupiny.

11.4. Je-li účastník pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek, nebo pokud jeho vybavení a okamžitý fyzický a psychický stav neodpovídají náročnosti programu zájezdu, je vedoucí zájezdu oprávněn vyloučit účastníka ze sportovního programu či mu zakázat trasu nebo přijmout jiné přiměřené opatření k zajištění bezpečnosti. V krajním případě může vedoucí zákaznika vyloučit ze zájezdu, zejména pokud hrubě ruší jeho průběh nebo ostatní účastníky, a to bez náhrady. Toto přiměřeně platí i pro případy porušování ubytovacího řádu v ubytovacích zařízeních včetně kempů. V těchto případech se neúčast na zájezdu nebo jeho části nepovažuje za porušení SoZ ze strany CK.

11.5. Zákazník, resp. každý účastník zájezdu, nese plnou odpovědnost za svoji sportovní a zdravotní přípravu na zájezd, zejména ochování, a její nedodržení není důvodem k odstoupení od SoZ. Případné informace o ochování, uvedené v materiálech CK, jsou pouze informační, zákazník je povinen ověřit si jejich správnost a aktuálnost.

11.6. Zákazník prohlašuje (i ve vztahu ke všem jím přihlášeným účastníkům), že:

- si není vědom žádných omezení, která by mu bránila v řádné účasti na zájezdu;
- bude respektovat pokyny vedoucího, průvodců a instruktorů zájezdu;
- v případě, že se chce zúčastnit programu na vodě (např. rafting, vodní turistika, jachting), umí plavat;
- bude rádně používat veškeré poskytnuté bezpečnostní vybavení (např. při raftingu, vodní či vysokohorské turistice);
- se před a během sportovního programu v průběhu zájezdu zdrží požívání alkoholu a omamných látek.

12. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU

12.1. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů.

12.2. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. Ani tehdy však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytovanými službami, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepředpokladnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

12.3. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví.

12.4. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přípravě uplatňuje zákazník ihned přímo u dopravce.

12.5. Vzniklá-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen touto škodu nahradit.

13. POJIŠTĚNÍ

13.1. CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZ (pojištění storno) sjednali odpovídající pojištění. Sjednaní pojištění nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) je vzhledem k charakteru zájezdu a jeho destinaci podmínkou účasti zákazníka na zájezdu. V případě, že si zákazník sjedná pojištění prostřednictvím CK, vyjadřuje podpisem SoZ souhlas s Všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění příslušné pojistovny.

13.2. CK je pojištěna pro případ úpadku u **UNIQA, pojišťovna, a.s.**, zaps. v Městském soudu v Praze oddíl B, vložka 2012, se sídlem Evropská 136, 160 12, Praha 6, IČ: 49240480.

14. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

14.1. Zákazník je seznámen s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění SoZ a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu SoZ, bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, PNR kód rezervace letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

14.2. Pro účely plnění SoZ budou informace uvedené v čl. 14.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve SoZ, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům a zahr. partnerům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země, poskytne CK na žádost zákazníka.

14.3. Zákazník bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zaslání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zaslání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zasláním na e-mail: info@chinatours.cz. V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákaznika pro účely přímého marketingu.

14.4. Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve SoZ, ale i jiným prohlášením, s tím, že CK bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů CK, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.

14.5. Výše uvedená ustanovení čl. 14 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SoZ uzavřel (spolucezstující). Uzavřením SoZ zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucezstující osoby udělit, a to až na základě smluvního či jiného zastoupení.

14.6. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:

a) Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů může kdykoliv odvolat, a to podáním zasláním CK, a to buď na adresu CK nebo e-mailem zasláním na e-mail: info@chinatours.cz.

b) Požadovat od CK přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.

c) Požadovat, aby CK omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník nepopírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) CK již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CK převážují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

d) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

e) Získat od CK kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je CK povinná mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů: (i) účel zpracování; (ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává, (iii) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.

f) Získat své osobní údaje, které CK zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá CK osobní údaje zákazníka jinému správci.

15. ALTERNATIVNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

15.1. V případě sporu vzniklého v souvislosti se SoZ má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení v České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na www.coi.cz.

15.2. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

16. ASISTENČNÍ SLUŽBA TRAVEL ASISTENT

16.1. Podpisem SoZ zákazník vyslovuje souhlas a sjednává asistenční službu Travel Asistent, kterou zajišťuje korporace Click2Claim s.r.o. (dále jen „CZC“), IČ: 28791215, se sídlem Jičínská 1748/5, 130 00 Praha 3. Informace o asistenční službě Travel Asistent je k dispozici na www.chinatours.cz.

16.2. Podpisem SoZ zákazník vyslovuje souhlas s tím, že on sám poskytne, nebo CK je oprávněna poskytnout, CZC osobní údaje uvedené v článku 14. těchto VOP.

16.3. Podpisem SoZ zákazník vyslovuje souhlas a uděluje CK, případně CZC, zmocnění ke svému zastoupení v jednání a vymáhání kompenzace s dopravcem zejména za zpožděný let podle Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, v platném znění. Tento souhlas může zákazník kdykoliv odvolat. Pokud se zákazník rozhodne využít službu Travel Asistent, udělí CZC plnou moc ke svému zastoupení.

16.4. Podpisem SoZ zákazník souhlasí a bere na vědomí, že z úspěšně vymožené kompenzace mu náleží 80 % částky bez DPH vyplacené dopravcem CK nebo CZC.

16.5. V případě, že si zákazník zajišťuje mezinárodní letenku individuálně dle bodu 6.8., bere na vědomí, že služba Travel Asistent v tomto případě nebude sjednána.

17. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

17.1. Odkazy na články znamenají odkazy na články těchto VOP, není-li uvedeno jinak.

17.2. CK je oprávněna tyto VOP jednostranně změnit zveřejněním nového znění na svých internetových stránkách. Takto změněné VOP platí pro SoZ uzavřené po jejich zveřejnění.

17.3. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ostatních ustanovení či SoZ jako celku.

17.4. Tyto VOP se přiměřeně použijí i pro účely poskytování služeb cestovního ruchu podnikatelům a pro uzavření smlouvy o jedné službě cestovního ruchu.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 1. září 2019.