

# Všeobecné smluvní podmínky prodeje zájezdů CK Vysoká škola polytechnická Jihlava

Smlouva o zájezdu / objednávka služeb (dále jen SZ/OS nebo „smlouva“) se uzavírá mezi cestovní kanceláří **CK Vysoká škola polytechnická Jihlava** (pořadatelem zájezdu) a zákazníkem. Smlouva může být uzavřena přímo v cestovní kanceláři nebo prostřednictvím jejího obchodního zástupce (prodejece), který jedná na základě a v mezích uzavřené obchodní smlouvy a udělené plné moci. Zákazník je oprávněn si nechat předložit dokument, který osvědčuje způsobilost prodejce uzavírat smlouvy jménem cestovní kanceláře, pro kterou je zájezd zprostředkováván.

## 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 10 dní před stanoveným datem poskytnutí první služby. Cestovní kancelář může v katalogu nebo v poznámce 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. Poplatky za změnu jsou uvedeny v odstavci „**Odstoupení od smlouvy o zájezdu/objednávky služeb**“.

## 2. Platby

Cestovní kancelář je oprávněna při podpisu smlouvy požadovat úhradu zálohy, a to ve výši až 50% z celkové částky za objednané služby (výše zálohy se zaokrouhluje na celé stokoruny nahoru). Pokud je celková cena zájezdu nižší než 1.000,- Kč, platí se rovnou celá částka. Platba může být provedena v hotovosti, převodem na účet, fakturou. Smlouva nabývá platnosti až po zaplacení zálohy. Doplátke ceny objednaných služeb musí být uhrazen nejpozději 21 dní před odjezdem. Bez zaplacení celé částky objednaných služeb neodbrzí zákazník doklady na cestu (voucher, apod.). V případě podpisu smlouvy 21 dní a méně před odjezdem je celková cena splatná zároveň s uzavřením smlouvy. V případě platby fakturou nebo poštovní složenkou se stanovuje maximální termín splatnosti 7 dní (termínem splatnosti se rozumí den, kdy bude částka připsána na účet cestovní kanceláře). Zákazník může provést úhrady přímo ve prospěch cestovní kanceláře nebo může platby uskutečnit prostřednictvím obchodního zástupce, kterému udělil plnou moc k provedení úhrady zálohové či doplátkové platby. Za řádnou a včasnou úhradu zálohy a doplatku odpovídá cestovní kancelář vždy zákazník.

## 3. Zvýšení ceny zájezdu

Zvýšili-se do jednadvacátého dne před sjednaným okamžikem zahájení zájezdu a) cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, b) daně, jakákoliv dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných podle smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, nebo c) směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu.

Oznámení o zvýšení ceny zájezdu je povinen pořadatel oznámit zákazníkovi písemně. Odešle-li pořadatel oznámení o zvýšení ceny zákazníkovi později než dvacátý první den před zahájením zájezdu nebo zvýšení ceny zájezdu není způsobeno výše uvedenými okolnostmi (§ 2530 NOZ), nemá zvýšení ceny zájezdu právní účinky pro zákazníka.

Zákazník má zároveň právo na snížení ceny zájezdu z důvodu snížení nákladů uvedených výše, ke kterému dojde v době mezi uzavřením smlouvy a zahájením zájezdu. Zvýšení či snížení ceny zájezdu bude provedeno ve stejném poměru, v jakém došlo ke zvýšení či snížení nákladů uvedených v § 2530 NOZ.

## 4. Povinnosti cestovní kanceláře při uzavření smlouvy

Cestovní kancelář předkládá zákazníkovi tento návrh smlouvy a po jeho vyplnění obdrží každá ze smluvních stran po jednom exempláři se stejnou platností. Zákazník svým podpisem pod touto smlouvou stvrzuje, že se seznámil se všemi informacemi o zájezdu, které by mohly mít vliv na jeho rozhodnutí o koupi a to z katalogu nebo webových stránek. Cestovní kancelář je povinna nejpozději do 7 dnů/ před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou jí známy, pokud nejsou obsaženy již ve smlouvě nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán, zejména:

a) upřesnění údajů, které se týkají dalších plateb za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaje k ubytování, dopravě, stravování  
b) 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  
c) jméno, adresa a telefonní číslo osoby, na kterou se zákazník v nesnážích v průběhu zájezdu může obrátit o pomoc, zejména místního zástupce cestovní kanceláře a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu  
d) informace o možnosti uzavřít pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od smlouvy, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu  
/“ je-li smlouva uzavřena v době kratší než 2 dny před zahájením zájezdu, musí cestovní kancelář svoji povinnosti a – d) splnit již při uzavření smlouvy.

## 5. Změna podmínek smlouvy

### a) ze strany cestovní kanceláře:

je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy.

a) vyhradil-li si toto právo ve smlouvě,

b) jde-li o nepodstatnou změnu a

c) oznámí-li zákazníkovi v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem údaje o změně. Navrhne-li pořadatel zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od smlouvy ve lhůtě podle smlouvy, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou ceny zájezdu souhlasí. Obdobně se postupuje i v případě, že vnější okolnosti nutí pořadatele podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb uvedených v § 2527 nebo nemůže-li pořadatel splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijal podle § 2528 odst. 1 písm. h). CK oznámí zákazníkovi společně s předložením návrhu na změnu závazku jasným, srozumitelným a zřetelným 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 smlouvy,  
c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy, a  
d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

Náležitosti zájezdu uvedené v § 2527 a § 2528 písm. b) až d) a f) Obč. zákoníka mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka. Jestliže se v důsledku změny závazku ze smlouvy v souladu s odstavcem 2 sniží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na příměřenou slevu. Cestovní kancelář je oprávněna provést účelové programové změny, zejména z důvodu organizačních či klimatických (např.: jiná časová dostupnost navštívených míst, změna trasy z časových důvodů). Tyto programové změny činí cestovní kancelář zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhnu 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 odstupné, ledaže jde o změny podstatné.

### b) ze strany zákazníka:

před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit cestovní kanceláři, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedené. Dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou. V případě, že 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. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení

ceny zájezdu a úhradu manipulačního poplatku podle této smlouvy, popřípadě nákladů spojených s překlínováním.

## 6. Odstoupení od smlouvy

### a) ze strany cestovní kanceláře:

cestovní kancelář může před zahájením zájezdu od 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 povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři níže stanovené odstupné a cestovní kancelář je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy a to do 14 dnů od zrušení smlouvy. Odstoupila-li cestovní kancelář od smlouvy z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li cestovní kancelář takový zájezd nabídnout.

Cestovní kancelář se může zprostit odpovědnosti, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo v souladu s ustanovením o nedosažení minimálního počtu osob pořebných 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 smlouvy na základě nesouhlasu se změnou smlouvy, kterou navrhl cestovní kancelář z objektivních důvodů, má zákazník právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li cestovní kancelář takový zájezd nabídnout. Odstoupí-li zákazník od smlouvy svévolně, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři níže stanovené odstupné a cestovní kancelář je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy a to do 14 dnů. Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinnosti cestovní kanceláře stanovené smlouvou, nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy v případě, že zákazník nepřistoupil na změnu původně sjednané smlouvy, je cestovní kancelář povinna do 14 dnů vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit cestovní kanceláři odstupné. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.

### c) společná ustanovení:

při uzavření nové smlouvy se v uvedených případech platby uskutečněné na základě původní smlouvy považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší, než již uskutečněné platby podle předchozí věty, je cestovní kancelář povinna tento rozdíl do 14 dnů zákazníkovi vrátit.

## 7. Odstoupení od smlouvy o zájezdu/objednávky služeb

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).

Výše odstupného za každou osobu činí:

60 dní a více před rozhodnou skutečností 10% z celkové ceny objednaných služeb  
59 dní až 45 dní 20% z celkové ceny objednaných služeb  
44 dní až 34 dní 40% z celkové ceny objednaných služeb  
33 dní až 26 dní 50% z celkové ceny objednaných služeb  
25 dní až 15 dní 60% z celkové ceny objednaných služeb  
14 dní až 8 dní 80% z celkové ceny objednaných služeb  
7 dní a méně a při nedostavení se k odjezdu 100% z celkové ceny objednaných služeb

Pokud prokazatelně vynaložené náklady a výdaje CK za zákazníka ke dni odstoupení od CS převyšují odstupné stanovené procentním výpočtem, zvyšuje se toto odstupné na hodnotu těchto výdajů Stornoplatek u letenek a leteckých zájezdů se určuje podle podmínek dodavatele (letecké společnosti) - většina letenek je neměnná a nevratná. Zákazník se zavazuje, že navíc uhradí případné výdaje spojené se stornováním této služby, pokud nějaké vznikly. Klient má právo za sebe vyslat náhradníka, potom poplatek za provedení změny činí: 100,- Kč Toto se nevztahuje na letecké zájezdy, zde je nutno změny řešit individuálně, většina letenek je neměnná a nevratná

## 8. Odpovědnost cestovní kanceláře

Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny cestovní kanceláří nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu. Nesplní-li cestovní kancelář své povinnosti vyplývající ze smlouvy nebo tohoto zákona řádně a včas, musí zákazník uplatnit své právo u cestovní kanceláře, bez zbytečného odkladu. Je-li uzavření smlouvy zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou i ta má povinnost reklamaci zákazníka přijmout a neprodleň jí zaslat pořádnáji CK. Promlčecí lhůta pro reklamování je 2 roky. Cestovní kancelář se může odpovědnosti za škodu způsobenou odstoupením od 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 nevznikla 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 nesnážích rychlou pomoc.

## 9. Porušení 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 smlouvou zavázala, je povinna provést bez zbytečného odkladu taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat. Zákazník musí své právo na poskytnutí služeb sjednaných v smlouvě uplatnit bez zbytečného odkladu a to u zástupce cestovní kanceláře příp. smluvního partnera. 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 souhlasí, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle smlouvy, je cestovní kancelář povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně v případě, že byla doprava uskutečněna za nižší náklady. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.

## 10. Pojištění

Povinné smluvní pojištění CK dle zák. č. 159/1999 Sb.

1. CK uzavřela pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu/pobytu

b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu/pobytu v případě, že se zájezd/pobyt neuskutečnil, nebo

c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu/pobytu a cenou částečně poskytnutého zájezdu/pobytu v případě, že se zájezd/pobyt uskutečnil pouze z částí.

# Všeobecné smluvní podmínky prodeje zájezdů CK Vysoká škola polytechnická Jihlava

2. CK je povinna předat zákazníkovi současně se smlouvou o zájezdu doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/pobytu.  
Pokud není uvedeno jinak, není v ceně zájezdu zahrnuto cestovní pojištění. Uzavření komplexního pojištění (léčebné výlohy v zahraničí + úraz) je nezbytnou podmínkou pro vycestování a bez něj nebude účast na zájezdu umožněna. CK VSPJ Jihlava nabízí svým klientům možnost komplexního cestovního pojištění u pojišťovny UNION. Podmínky komplexního pojištění jsou k nahlédnutí v CK. Pokud nemá zákazník zájem o pojištění pojišťovny UNION, může si individuálně sjednat cestovní pojištění u jakékoli pojišťovny dle vlastního výběru.

## 11. Závěrečná ustanovení

Zákazník podpisem smlouvy potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s rozsahem objednaných služeb, podmínkami pojištění ve smyslu zákona 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 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 (např. lékařská potvrzení o vakcinaci aj.). Zákazník souhlasí s použitím jeho osobních údajů, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., uvedených v této smlouvě, pro potřeby cestovní kanceláře – CK Vysoká škola polytechnická Jihlava., a to za účelem zaslání 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 smlouvě.

Termín "katalog" zahrnuje veškerý písemný nabídkový materiál cestovní kanceláře, který byl klientovi prokazatelně předán. Odlišuje-li se vymezení zájezdu uvedené v katalogu od této smlouvy – má vždy přednost smlouva.

Věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je:  
Česká Obchodní Inspekce, [www.coi.cz](http://www.coi.cz)

Tyto Všeobecné smluvní podmínky prodeje zájezdů CK Vysoká škola polytechnická Jihlava vstupují v platnost od 13. 7. 2022