

# Všeobecné podmínky – léto 2021

Tyto Všeobecné podmínky cestovní kanceláře CK INTERTRANS s. r. o., Slovanská tř. 5, 326 00 Plzeň, IČO 29161053 (dále jen CK) jsou platné pro všechny zájezdy nebo služby cestovního ruchu (dále SCR) poskytované CK (vyjma zimních lyžařských) a tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu (potvrzení o zájezdu)/SCR (dále jen smlouva) mezi CK a zákazníkem.

## BOD 1. SMLUVNÍ STRANY

a) CK, která zájezdy/SCR nabízí a prodává přímo ve vlastním prodejním místě či prostřednictvím smluvního prodejního místa zmocněného obchodního zástupce (dále jen OZ) na straně jedné.

b) Zákazníkem je osoba, která má v úmyslu uzavřít nebo uzavře s CK smlouvu o zájezdu/SCR, nebo osoba, v jejíž prospěch byla smlouva o zájezdu/SCR uzavřena, případně osoba, které byla smlouva postoupena. Zákazníkem může být fyzická osoba (jednající osobně nebo zákonným či zplnomocněným zástupcem) nebo právnická osoba (jednající statutárním orgánem nebo zplnomocněným zástupcem) na straně druhé. Osoby mladší 15 let se mohou zájezdu/SCR účastnit pouze v doprovodu zodpovědné osoby starší 18 let a osoby ve věku 15-18 let jen s výslovným souhlasem jejich zákonného zástupce, pokud se zástupce zájezdu/SCR sám neúčastní.

## BOD 2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

1. CK/OZ informuje zákazníka o tom, k jaké smlouvě směřuje jejich předsmuvní komunikace nejpozději před tím, než zákazník uzavře smlouvu o zájezdu nebo závaznou objednávku na SCR. V případě smlouvy o zájezdu předá CK zákazníkovi příslušný informační formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb. o způsobu právní ochrany zákazníka.

2. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem (zpravidla objednavatel) a dalšími spolucestujícími zákazníky vzniká uzavřením smlouvy o zájezdu/SCR, která je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace (zpravidla e-mailem) s CK závazně potvrdí nabídku zájezdu/SCR. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu/ SCR se považuje vyplněná a zákazníkem podepsaná smlouva o zájezdu/SCR potvrzená ze strany CK. Smlouvu k potvrzení ze strany CK/OZ zákazník předá či zašle CK nebo OZ, u kterého si zájezd dříve vybral v rezervační lhůtě do 3 dnů od rezervace, anebo je-li doba před realizací zájezdu kratší 31 dnů ve lhůtě do 2 dnů od rezervace, týden před odjezdem je rezervace jen v rámci dne, pokud není individuálně dohodnuto jinak. Na opožděné, neúplné či jinak vadné smlouvy nebude brán zřetel. Je-li smlouva o zájezdu/SCR uzavírána za použití prostředků komunikace na dálku (typicky např. e-mailem, internetová objednávka), dochází k uzavření smlouvy o zájezdu/SCR okamžikem odeslání potvrzení o zájezdu/SCR cestovní kanceláří CK INTERTRANS/OZ (v textové podobě, např. v pdf) do emailové schránky zákazníka či doručením na jeho korespondenční adresu. Smlouva je účinná zaplacením zálohy v rezervační lhůtě stanovené CK, respektive celé ceny zájezdu/SCR, není-li účtována záloha. Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd/SCR je tedy buď uzavřená smlouva o zájezdu/SCR potvrzená CK nebo potvrzení o zájezdu/SCR cestovní kanceláří CK INTERTRANS s.r.o.

3. Zákazník uzavřením smlouvy o zájezdu/SCR, případně učiněním objednávky zájezdu/SCR potvrzuje, že je mu znám obsah smlouvy a zájezdu (viz www stránky CK, jiná letáková či propagační nabídka), že se seznámil s obsahem Všeobecných podmínek a Důležitých informací, souhlasí s nimi a bez výhrad je přijímá, že s těmito podmínkami a informacemi seznámil i ostatní spolucestující zákazníky, a že s nimi všichni spolucestující zákazníci souhlasí, že přijal příslušný informační formulář dle vyhlášky č.122/2018 Sb. a byl mu předán doklad o pojištění CK proti úpadku (formulář i doklad o pojištění na [www.intertrans.cz](http://www.intertrans.cz)). Z důvodu vydání nabídky ve značném

předstihu si CK vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v nabídce. V případě, že se údaje ve smlouvě a nabídce odlišují, jsou závazné údaje uvedené ve smlouvě (vyjma zřetelně chybných údajů, nesprávně vypočtené ceny/slevy, event. nesprávně uvedených údajů ve smlouvě týkajících se zejména místa, typu a kvality ubytování, stravy, odjezdového místa apod.). Pokud zákazník uzavírá smlouvu za či ve prospěch třetích osob, odpovídá jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací.

### **BOD 3. CENA ZÁJEZDU**

1. Ceny zájezdů pořádaných CK jsou cenami smluvními, jež vycházejí z cenové nabídky jednotlivých služeb v katalogu nebo jiném nabídkovém materiálu, kalkulovaných podle kurzů ČNB a vyhlášených ke dni 6. 1. 2021. Cenou zájezdu se rozumí cena obsažená ve smlouvě. Cena zahrnuje mj. spotřebu vody a energii, DPH a pojištění pro případ úpadku CK.

2. CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu uvedenou ve smlouvě, jestliže je zároveň přesně stanoven způsob výpočtu zvýšení ceny v případě, že v mezidobí: a) dojde ke zvýšení ceny za dopravu vyplývající ze zvýšení pohonných hmot (referenční cena paliva je pro naftu 32,- Kč vč. daní/1 litr (pro letecké zájezdy ropa Brent 70,- USD/barel) nebo b) dojde ke zvýšení daně, jakákoliv dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty ze služeb cestovního ruchu poskytovaných podle smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, vč. plateb spojených s dopravou (např. letištních a přístavních poplatků) nebo c) změně směnného kurzu české koruny vůči euro použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 4 %. Případné zvýšení ceny bude provedeno o částku odpovídající hodnotě, o kterou došlo k navýšení ceny uvedené pod písmenem a), b), resp. o částku odpovídající navýšení směnného kurzu české koruny, použitého pro stanovení ceny zájezdu nad hodnotu 4 %. CK doručí oznámení o zvýšení ceny v textové podobě zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Zvýšení ceny zájezdu/SCR o více jak 8 % dává zákazníkovi právo návrh přijmout nebo odstoupit od smlouvy o zájezdu/SCR bez zaplacení odstupného. Pokud se jedná o změnu ceny zájezdu/SCR z jiného než výše uvedeného zákonného důvodu má zákazník také právo odstoupit od smlouvy o zájezdu/SCR bez zaplacení odstupného. V oznámení uvede CK důvod zvýšení ceny, lhůty pro odstoupení a výpočet zvýšení. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy ve lhůtě 5 dnů, má se za to, že se změnou závazku souhlasí. Jestliže dojde mezi uzavřením smlouvy a zahájením zájezdu naopak ke snížení výše uvedených nákladů dle a), b), c), má zákazník právo stejným výpočtem na přiměřenou slevu smlouvy po odečtení administrativního poplatku 50,- Kč/os.

3. Ceny, event. zálohy, se zaokrouhlují na desítky Kč.

4. Na „Fakultativní služby“ nelze uplatnit % slevy Jednotlivec /Skupina.

5. V případě věkové slevy znamená například, že dítě do 12 let nesmí v průběhu zájezdu dovršit 12. narozeniny, obdobně jiný věk. Na přistýlce se vždy jako první dítě počítá dítě mladší a na druhé přistýlce pak dítě starší.

### **BOD 4. PLATEBNÍ PODMÍNKY**

**1. Záloha je 30 % z ceny zájezdu/SCR. V období do 30. 4. 2021 je možnost využití platby snížené zálohy ve výši jen 500,- Kč/os., následně k 1. 5. doplatek do výše zálohy 30 % z ceny zájezdu/SCR.** V případě odevzdání smlouvy k potvrzení CK/OZ v době kratší než 31 dnů před realizací zájezdu/SCR se hradí plná cena zájezdu/SCR, to vše v rezervační lhůtě stanovené v Bodu 2. odst. 2 těchto podmínek.

V případě využití slevy „Early Booking“ činí záloha min. 50 % z ceny zájezdu.

**2. Doplatek celkové ceny zájezdu/SCR musí zákazník uhradit nejpozději do 31 dnů před realizací zájezdu.** Příjem doplatku již CK nepotvrzuje. V případě nedodržení termínu úhrady zákazníkem je CK oprávněna od smlouvy odstoupit, pokud zákazník nesplní svoji povinnost ani v dodatečně přiměřené lhůtě 5 dnů, kterou mu CK jako věřitel tímto poskytuje. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení ze strany zákazníka. V případě odstoupení CK, kdy zákazník podstatně porušil svoji povinnost platby a doplatku zájezdu/SCR je zákazník povinen zaplatit CK odstupné, viz BOD 7. těchto Všeobecných podmínek.

3. Platbu lze provést v hotovosti u CK/OZ, převodem nebo vkladem na bankovní účet CK INTERTRANS číslo 254404398/0300, platební kartou přímo v CK, přičemž za termín platby se považuje termín, kdy je příslušná částka připsána na bankovní účet CK/OZ. Při placení zálohy i doplatku je nutné uvádět variabilní symbol = číslo smlouvy = rezervační číslo (nebo číslo faktury, vystavené dle objednávky zákazníka).

4. V případě platby poukázkami či dárkovými poukazy 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 plné nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směnit za peníze, a to ani v případě pozdějšího zákaznickova odstoupení od smlouvy či zrušení zájezdu ze strany CK.

## **BOD 5. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA**

1. K základním právům zákazníka patří:

- právo na řádné a včasné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb
- právo vyžadovat od CK informace o všech skutečnostech, které jsou jí známy a které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb
- nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu právo na písemné pokyny pro cestu a pobyt, tzn. poskytnutí dalších podrobných informací o skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK známy, pokud již nejsou obsaženy v Důležitých informacích, www nabídce, letáku či ve smlouvě, zejména upřesnění těch plateb za služby, které jsou sice součástí zájezdu, ale nejsou zahrnuty v jeho ceně (jejich výše); upřesnění týkající se ubytování (poloha, kategorie, stupeň vybavenosti, hlavní charakteristické znaky), dopravního prostředku (druh, charakteristika, kategorie) a trasy cesty, stravování (způsob a rozsah); kontakt na osobu, na kterou se zákazník v nesnázích v průběhu zájezdu může obrátit se žádostí o pomoc (např. delegát, doprovod v autobusu, zastupitelský úřad). Pokyny zasíláme e-mailem na adresu objednavatele zájezdu.
- právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny
- právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy v souladu s podmínkami v Bodu 7. těchto podmínek
- právo na reklamaci vad a jejich vyřízení podle Bodu 8. těchto podmínek
- právo odstoupit od smlouvy o zájezdu i v průběhu zájezdu v případě podstatných vad
- právo na ochranu osobních dat a informací o cíli cesty, které jsou uvedeny ve smlouvě a v dalších listinách, před nepovolanými osobami v souladu s platnými zákony.

## 2. K základním povinnostem zákazníka patří:

- poskytnout CK součinnost, potřebnou k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě vyplnit potřebné listiny včetně oznámení změn v těchto údajích a předložit doklady vyžádané CK (fotografie, pas opatřený potřebnými vízy, nezajišťuje-li jeho vyřízení přímo CK, souhlas zákonného zástupce atp.)
- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, doporučujeme písemný souhlas 2. rodiče (rodičů) s konkrétní cestou, stejně tak učinit u osob, u kterých to vyžaduje jejich zdravotní stav
- nahlásit písemně ve smlouvě účast cizích státních příslušníků
- zaplatit cenu zájezdu/SCR dle stanovených podmínek a prokázat to případně CK/OZ příslušným dokladem
- v případě neobsazení celého apartmánu/studia/pokoje najednou v dané obsazenosti a ceně je zákazník povinen uhradit CK cenu za neobsazené lůžko/neobsazená lůžka
- veškeré další služby, včetně služeb souvisejících s onemocněním, úrazem, ztrátou cestovních dokladů, ev. zavazadel a následně s náhradní dopravou, ev. ubytováním (nezaviněné CK), je zákazník povinen uhradit CK max. do 14 dnů po ukončení zájezdu
- bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
- převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb
- označit si svá zavazadla vlastní pevnou jmenovkou k zamezení záměny zavazadla a dodržet jejich povolené hmotnostní a objemové limity
- autobusy jsou nekuřácké, z přepravy jsou vyloučeny měkké i tvrdé drogy v jakémkoliv množství
- použít v autobusu/vozidlu zádržný bezpečnostní systém
- dostavit se ve stanoveném čase na místo nástupu na zájezd se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů a na vyzvání předložit pověřenému zaměstnanci CK doklad o zaplacení zájezdu spolu se smlouvou
- mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup/návrat do/z příslušných zemí programu zájezdu (cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, evropský průkaz zdravotního pojištění, lékařská potvrzení, očkovací povinnost, popř. další zdravotní požadavky), jsou-li vyžadovány v místě pobytu či v zemi průjezdu či tranzitu. Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských zemí, kam cestují, resp. které budou projíždět a potřebná víza si obstarat
- řídit se pokyny průvodce/ technického doprovodu/delegáta zájezdu nebo jiné CK určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat právní předpisy platné v navštívené zemi, resp. v místě a objektu. V případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu zájezdu, narušování dopravy či ubytování, porušování zdravotních či hygienických nařízení je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vyloučit, přičemž tento ztrácí nárok na další služby

- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit či poškodit zdraví a majetek ostatních zákazníků, dodavatelů služeb či CK či je jinak omezovalo, uhradit škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku, v ubytovacím zařízení, cestovní kanceláři nebo jinému klientovi

- zaplatit pobytovou taxu, event. složit kauci k ubytování.

## **BOD 6. ZMĚNY A ZRUŠENÍ SMLUVNĚ SJEDNANÝCH SLUŽEB**

### **a) Před zahájením zájezdu**

1. CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích vyplývajících ze smlouvy o zájezdu/SCR. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě (zpravidla e-mailem) jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od smlouvy o zájezdu/SCR. O nepodstatnou změnu se jedná také v případě změny pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání zájezdu. Nepodstatná změna nezakládá zákazníkovi právo na poskytnutí slevy.

2. Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí smlouvy o zájezdu/SCR nebo navrhne-li CK podstatné zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, navrhne CK zákazníkovi změnu smlouvy. Společně s předložením návrhu na změnu závazku oznámí CK zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy o zájezdu/SCR a údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Navrhne-li CK podstatnou změnu smlouvy o zájezdu/SCR, má zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou souhlasit nebo zda od smlouvy/SCR odstoupí, aniž by musel hradit odstupné (storno). Neodstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu/SCR ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy/SCR, má se za to, že se změnou smlouvy o zájezdu/SCR souhlasí. Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny, je zákazník povinen doplatit rozdíl v ceně. V případě, že rozdíl v ceně nebude zákazníkem uhrazen, a to ani v dodatečně přiměřené lhůtě 5 kalendářních dnů po uplynutí lhůty k řádnému zaplacení, má CK právo od smlouvy odstoupit a žádat odstupné. Jestliže se v důsledku změny smlouvy o zájezdu/SCR sníží jakost nebo náklady, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

3. Při podstatné změně podmínek smlouvy (tj. závažném zásahu do programu, změny střediska, způsobu přepravy, ceny zájezdu/SCR o více než osm procent, posunu termínu konání zájezdu/SCR o více než 24 hodin) má zákazník právo na odstoupení od smlouvy bez úhrady odstupného a právo na vrácení již zaplacené ceny nebo zálohy nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního zájezdu/SCR nabídnutého CK nejméně v kvalitě odpovídající původnímu zájezdu.

4. Za podstatnou změnu smlouvy se však nepovažuje změna ubytovacího nebo stravovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie v rámci stejného střediska, změna pořadí míst navštívených na trase, nepodstatná změna programu, změna místa ubytování u poznávacího zájezdu, změna trasy a času odjezdu/příjezdu (odletu/příletu) z dopravních, bezpečnostních, hygienických, event. epidemiologických, organizačních apod. důvodů.

5. CK má právo zrušit zájezd/SCR, jestliže před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků, kterým je podmíněna realizace zájezdu/SCR, a to u autobusových zájezdů 30 platících osob a u leteckých zájezdů 15 platících osob. O zrušení zájezdu z uvedeného důvodu je CK povinna v textové podobě (zpravidla e-mailem) informovat zákazníka nejpozději ve lhůtě 20 dnů před zahájením zájezdu. Dále může CK zrušit zájezd, pokud v plnění zájezdu brání

nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, kterým nemohla CK zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, jež lze na CK rozumně požadovat.

6. Zákazník může oznámit CK (zpravidla e-mailem, případně doporučeně poštou), že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba s tím, že v oznámení je současně uvedeno prohlášení nového zákazníka s podpisem, že souhlasí se smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na daném zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení nákladů a ceny zájezdu, zejména za poplatek za změnu nebo opravu jména příp. jiných údajů k letence a poplatku účtovaného leteckou společností. Změna rezervace/zrušení letecké dopravy podléhá všeobecným/storno podmínkám příslušné letecké společnosti. V případě, že se jedná o zájezd, u něhož jsou pro účast stanoveny smlouvou podmínky, které musí zákazník splňovat, lze toto oznámení učinit pouze ve lhůtě stanovené ve smlouvě a oznámení musí obsahovat i prohlášení nového účastníka, že splňuje veškeré podmínky, stanovené pro poskytnutí zájezdu.

7. Jiné změny smlouvy na základě písemného požadavku zákazníka provede CK jen tehdy, bude-li to možné (v případě příplatků maximálně do 10 dnů před zahájením zájezdu), za manipulační poplatek zpravidla max. 200,- Kč/os. Navíc, mění-li se doprava BUS na vlastní ve lhůtě delší než 60 dnů před zahájením zájezdu/SCR činí manipulační poplatek 1000,- Kč/os., ve lhůtě kratší 60 dnů před zahájením zájezdu/SCR činí manipulační poplatek 2000,- Kč/os., v době kratší 15 dnů činí poplatek 100 % zaplacené ceny dopravy vč. svozu. V případě dopravy ucelené skupiny samostatným autobusem činí poplatek za každou jednotlivě zrušenou osobu z dopravy 100 % zaplacené (rozpočtené) ceny dopravy vč. svozu.

## **b) Po zahájení zájezdu**

1. Jestliže po zahájení zájezdu CK 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 bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby zájezd mohl pokračovat. V takovém případě je CK povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné či co nejvíce se přibližující podmínkám původním, resp. odpovídajícím charakteru a zaměření zájezdu, vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění, a dále poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu, avšak nebyly realizovány v plném rozsahu a kvalitě (vyjma možných omezení dle BOD 6, a), odst. 4). Je-li součástí zájezdu i doprava, je CK povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil.

2. V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu/rezidenci stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny.

3. Nastanou-li okolnosti zaviněné zákazníkem, na jejichž základě tento zcela nebo zčásti nevyčerpá sjednané služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení nebo slevu z ceny předmětné služby.

4. CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu zájezdu/SCR z důvodu zásahu vyšší moci – rozhodnutí státních orgánů, mimořádné okolnosti, extrémní změny klimatu, nejistá bezpečnostní situace, stávky, hygienická a epidemiologická opatření, karanténa a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat a nepřebírá odpovědnost za důsledky plynoucí ze změny programu. V případě situace vyšší moci a následné změny programu a trasy a změny poskytnutých služeb nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu nebo jiné odškodnění.

5. CK neručí za případné zpoždění dopravy z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení či uzavření komunikací a letových tras, hraničních kontrol, dopravních problémů, stávek, řešení

zdravotních problémů a pojistné události některého z klientů či vyšší moci; zákazník musí při plánování návazné dopravy, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost zpoždění v úvahu. V případě takového zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu nebo jiné odškodnění.

## **BOD 7. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY, ODSTUPNÉ (STORNOPOPLATKY)**

### **a) Ze strany zákazníka**

1. Zákazník může kdykoliv před zahájením zájezdu/SCR od smlouvy odstoupit (stornovat). Účinky odstoupení nastávají dnem, kdy bylo CK/OZ doručeno v písemné podobě (doporučeně poštou nebo zpravidla e-mail s v příloze naskenovaným textem a podpisem zákazníka) oznámení o odstoupení od smlouvy či dnem, kdy bylo takové odstoupení sepsáno zákazníkem přímo v CK nebo u OZ. V odstoupení zákazník uvede údaje důležité k identifikaci smlouvy a odstupujících osob. Zákazník je poté povinen zaplatit CK odstupné (stornopoplatky), jehož splatnost nastává ihned. Kromě odstupného je v případě letecké dopravy navíc účtován poplatek za zrušení nebo změnu rezervace, opravu jména aj. Výše poplatku se řídí Všeobecnými podmínkami příslušné letecké společnosti, zpravidla je to 100 % z ceny letenky. CK odstupné započte s částkou, kterou obdržela od zákazníka na úhradu ceny zájezdu/SCR, vzniklý přeplatek (případně nedoplatek) mezi CK a zákazníkem bude vyrovnán do 14 dnů. Do délky časového období (tj. příslušného počtu dnů) pro výpočet odstupného se započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu/SCR; nezapočítává se den zahájení zájezdu/SCR (tj. den odjezdu či nástupu na zájezd).

2. Výše odstupného za osobu je odvislá od délky časového období před zahájením zájezdu/SCR a činí:

a) více než 60 dnů před zahájením 20 % z ceny zájezdu/SCR

b) 60 - 45 dnů před zahájením 30 % z ceny zájezdu/SCR

c) 44 - 31 dnů před zahájením 50 % z ceny zájezdu/SCR

d) 30 - 15 dnů před zahájením 70 % z ceny zájezdu/SCR

e) 14 - 5 dnů před zahájením 90 % z ceny zájezdu/SCR

f) 4 a méně dní před zahájením 100 % z ceny zájezdu/SCR.

Výše odstupného zohledňuje skutečnou výši vzniklých nákladů spojených s odstoupením od zájezdu/SCR. Skutečně vzniklémi náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb. Typickým příkladem to může být garantované/zakoupené ubytování, zakoupené vstupy předem uhrazené, doprava. V případě využití slevy „Early Booking“ činí odstupné min. 50 % z ceny zájezdu. V případě objednání dopravy ucelené skupiny samostatným autobusem a následně zrušení části dopravy (kapacity autobusu) činí poplatek za každou jednotlivě zrušenou osobu z dopravy 100 % zaplacené (rozpočtené) ceny dopravy vč. svozu.

3. Pokud má zákazník sjednáno při uzavření smlouvy cestovní pojištění prostřednictvím CK (viz Příplatky) je zákazník povinen při odstoupení dle a) až f) výše uhradit vždy nejprve celou výši cestovního pojištění, které není pojištěnou službou cestovního ruchu (pojistné se nezapočítává do odstupného, pojistné nelze pojistit).

4. Za odstoupení od smlouvy se rovněž považuje:

a) zákazníkem požadovaná změna smlouvy (změna termínu zájezdu, místa pobytu, ubytovacího zařízení, druhu dopravy), nebude-li ze strany CK proveditelná.

b) změna počtu osob v ubytovacím zařízení, spočívající ve snížení jejich počtu, je posuzována jako odstoupení od smlouvy jedné nebo více osob a tyto jsou povinny zaplatit odstupné. Je-li v důsledku takové změny vícelůžkový pokoj nebo apartmá/studio/bungalov/karavan obsazen menším počtem osob, než je jeho objednaná kapacita, jsou zbývající zákazníci povinni doplatit navíc i cenu za neobsazené lůžko či lůžka (ne u storna 70 % a více).

5. Pokud nenastoupí zákazník na zájezd/SCR, zmešká odjezd, pokud zruší zájezd/SCR v jeho průběhu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb nebo musí být vyloučen ze zájezdu/SCR (např. zákazník svým jednáním způsobuje CK či jiným zákazníkům vědomě škodu), nemá nárok na vrácení jím zaplacené ceny zájezdu/SCR, stejně tak nemá nárok na vrácení poměrné části zaplacené ceny zájezdu/SCR.

## **b) Ze strany CK**

1. CK může od smlouvy odstoupit jen z důvodů zrušení zájezdu/SCR nebo porušení povinností zákazníkem. V posledně jmenovaném případě je zákazník povinen uhradit CK odstupné ve výši stanovené shora.

## **BOD 8. REKLAMACE**

1. Při nesplnění povinnosti CK ze smlouvy řádně a včas musí zákazník uplatnit své právo z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb v místě poskytované služby, u průvodce, delegáta nebo u doprovodu v busu, řidiče, případně u CK/OZ, a to bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být zjednána náprava, pokud možno na místě samém.

2. Způsob uplatňování reklamačních práv a jejich vyřizování podrobněji stanoví Reklamační řád, který je zákazníkovi k dispozici u CK/OZ, příp. na [www.intertrans.cz](http://www.intertrans.cz).

## **BOD 9. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU**

1. CK neodpovídá za škodu vzniklou zákazníkovi, kterou nezavinila CK ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu, a tuto způsobil zákazník sám, třetí osoba, která není spojena s poskytováním zájezdu, případně díky vyšší moci (okolnosti, jejichž vznik, průběh, následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK), pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, či neodvratitelná událost, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů. V souladu s uvedeným pravidlem by zákazník například neměl nastoupit na zájezd, jeví-li známky nakažlivé nemoci.

2. Při způsobení škody třetí osobou či neodvratitelnou událostí je CK povinna poskytnout zákazníkovi v nesnázích rychlou pomoc. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou o zájezdu, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka.

3. CK nese odpovědnost za škody vzniklé v důsledku odcizení věcí zákazníků, které se při autokarové dopravě nacházejí v prostorech nad/před/pod sedadly dopravního prostředku. CK nezajišťuje na základě uzavřené smlouvy o přepravě ostrahu a hlídání zavazadel a ostatních věcí



zákazníků v autobuse v době, kdy je autobus sice zajištěn proti vniknutí, ale nenachází se v něm žádný z cestujících či osádka autobusu.

4. CK v případě zrušení zájezdu nenese odpovědnost za individuálně zajištěné služby mimo smlouvu (víza, vstupy, vlastní zajištění letecké a jiné přepravy aj.).

5. 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. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na náhradu škody je 2 roky.

6. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké dopravě reklamuje zákazník přímo na letišti u letecké společnosti.

## BOD 10. POJIŠTĚNÍ

1. Ceny zájezdů organizované CK Intertrans zahrnují Pojištění záruky pro případ úpadku CK dle zákona 159/99 Sb. Toto pojištění uzavřela CK s pojišťovnou Generali Česká pojišťovna a. s., číslo smlouvy 1710210015. Na základě tohoto pojištění vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

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

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

c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti CK v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu.

2. **Za příplatek** může zákazník uzavřít **Cestovní pojištění**, které CK uzavírá s klienty za pojišťovnu Generali Česká pojišťovna, a. s. (č. smlouvy 2084161730), dále viz Důležité informace, případně přesné podmínky v sekci Pojištění a smluvních ujednání, vč. případných dodatků, na [www.intertrans.cz](http://www.intertrans.cz).

Pojistné náhrady	POJIŠTĚNÍ STANDARD				POJIŠTĚNÍ PLUS			POJIŠTĚNÍ XL STORNO		
	1/2 denní	poznávací/p obytové zájezdy	cyklistika / lyže	RISK	poznávací/p obytové zájezdy	cyklistika / lyže	RISK	poznávací/p obytové zájezdy	cyklistika / lyže	RISK
Léčebné výlohy, asistenční služba	3 mil.	3 mil.	3 mil.	3 mil.	10 mil.	10 mil.	10 mil.	3 mil.	3 mil.	3 mil.
Osobní odpovědnost:										
- škody na zdraví	2 mil.	2 mil.	2 mil.	2 mil.	3 mil.	3 mil.	3 mil.	2 mil.	2 mil.	2 mil.
- škody na věci	1 mil.	1 mil.	1 mil.	1 mil.	1,5 mil.	1,5 mil.	1,5 mil.	1 mil.	1 mil.	1 mil.
- škody finanční	500 tis.	500 tis.	500 tis.	500 tis.	1 mil.	1 mil.	1 mil.	500 tis.	500 tis.	500 tis.
Ztráta/poškození zavazadel max.	20 tis.	20 tis.	20 tis.	20 tis.	30 tis.	30 tis.	30 tis.	20 tis.	20 tis.	20 tis.
Právní ochrana	0,-	0,-	0,-	0,-	200 tis.	200 tis.	200 tis.	0,-	0,-	0,-
Úrazové pojištění:										
- doba nezbytného léčení	20 tis.	20 tis.	20 tis.	20 tis.	40 tis.	40 tis.	40 tis.	20 tis.	20 tis.	20 tis.
- trvalé následky	200 tis.	200 tis.	200 tis.	200 tis.	400 tis.	400 tis.	400 tis.	200 tis.	200 tis.	200 tis.
- smrt	100 tis.	100 tis.	100 tis.	100 tis.	200 tis.	200 tis.	200 tis.	100 tis.	100 tis.	100 tis.
Zrušení zájezdu (plnění 60-80 % stornoplatku (max. do výše...))	xx	15 tis.	15 tis.	15 tis.	15 tis.	15 tis.	15 tis.	30 tis.	30 tis.	30 tis.
Cena/den	22 Kč	22 Kč	38 Kč	110 Kč	37 Kč	59 Kč	145 Kč	22 Kč	38 Kč	110 Kč
Storno/pobyt	xx	95 Kč	95 Kč	95 Kč	95 Kč	95 Kč	95 Kč	220 Kč	220 Kč	220 Kč
Připojištění přerušení cesty		275,- Kč			275,- Kč			275,- Kč		

3. Za příplatek k Cestovnímu pojištění si může zákazník navíc uzavřít **Pojištění přerušeni cesty** (např. z důvodu COVID -19), výše připojištění je 275,- Kč/zájezd. V případě přerušeni zájezdu (cesty) pojišťovna poskytne pojistné plnění v podobě úhrady nákladů na nespotřebované služby vyplývající z uzavřené smlouvy o zájezdu a v podobě dodatečných nákladů na návrat (jízdni doklad, letenka), pokud nebylo možné použít původní zpáteční jízdni doklad. V případě nařízení preventivního testu na zjištění onemocnění COVID -19, pojišťovna uhradí náklady spojené s jeho provedením. V případě nařízené preventivní karantény pojišťovna po dobu jejího trvání uhradí náklady spojené s ubytováním a stravou pojištěného. Pojišťovna pojištěnému nahradí náklady za parkovné, které vznikly po termínu řádného návratu autobusovou (leteckou) dopravou, pokud vyzvednutí vozidla v řádném termínu zabránila nařízená preventivní karanténa pojištěného v souvislosti s podezřením na onemocnění COVID -19 mimo území České republiky nebo nařízený test na vyloučení onemocnění COVID -19 mimo území České republiky. Dále pojišťovna pojištěnému uhradí náklady na repatriaci pojištěného po ukončení nařízené preventivní karantény mimo území České republiky. Pojištěný je povinen ihned po vzniku škodní události (tj. ihned po nařízení preventivního testu na zjištění onemocnění COVID -19 nebo nařízení preventivní karantény v souvislosti s podezřením na onemocnění COVID -19, k tomu příslušným úřadem mimo území České republiky) kontaktovat asistenční centrálu pojišťovny a postupovat v souladu s jejími pokyny. Pojišťovna uhradí vzniklé náklady na základě dokladů osvědčujících nenávratné vynaložení těchto nákladů pojištěným. V odůvodněných případech může pojišťovna vzniklé náklady uhradit přímo za pojištěného, a to po předchozí dohodě s asistenční centrálou pojišťovny. Maximální výše limitu pro plnění je 30 000,- Kč. Více, vč. výluky z pojištění, viz smluvní ujednání Pojištění přerušeni cesty na [www.intertrans.cz](http://www.intertrans.cz).

4. Příslušná pojistná smlouva je pro seznámení se s rozsahem pojištění, nároků z pojištění a hlášení pojistných událostí k nahlédnutí u CK, event. na [www.intertrans.cz](http://www.intertrans.cz). Asistenční kartu obdrží zákazník při nástupu na zájezd, při vlastní dopravě mu bude odeslána elektronicky spolu s pokyny.

5. Vznik pojistné události hlásí zákazník (pojištěný) ihned přímo pojišťovně; CK nepřísluší posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu, může poskytnout pouze potřebnou součinnost.

6. V případě, že CK na základě žádosti zákazníka postiženého pojistnou událostí poskytne za něj úhradu léčebných či jiných nákladů, tento zákazník svým podpisem na formuláři vyslovuje souhlas s přechodem svých práv (postoupením pohledávky) na pojistné plnění na CK.

## **BOD 11. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

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

2. Pro účely plnění smlouvy budou informace uvedené v odst. 1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména ubytovatelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve smlouvě, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu.

3. Zákazník bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a také e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti

zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zaslaným na e-mail: ck@intertrans.cz. V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje pro účely přímého marketingu.

4. Zákazník může souhlasit poznámkou ve smlouvě, 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.

5. Uvedená ustanovení BOD 11. platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

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 zaslaným CK, a to buď na adresu CK nebo e-mailem zaslaným na e-mail: ck@intertrans.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 popírá 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 vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CK převažují 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 povinna 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.

## **BOD 12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Smlouvy, na které se použijí tyto Všeobecné podmínky, se řídí českým právem.
2. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto Všeobecných podmínek nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto Všeobecné podmínky použijí.
3. Právní vztahy a vzájemná práva a povinnosti CK a zákazníka, které neupravují tyto Všeobecné podmínky, se řídí obecně závaznými právními předpisy na daný vztah se vztahující, především pak ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb. a Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., v platném znění.
4. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto Všeobecné podmínky, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.
5. V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou, na kterou se vztahují tyto Všeobecné podmínky, má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na [www.coi.cz](http://www.coi.cz).
6. 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>.

Tyto Všeobecné podmínky CK INTERTRANS s.r.o. jsou účinné od 1. 1. 2021 a vztahují se na zájezdy nebo SCR CK INTERTRANS z nabídky roku 2021.

CK INTERTRANS s. r. o.