

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY POŘADATELE ZÁJEZDU

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“) obchodní společnosti **Datour s.r.o., IČO: 26002311, se sídlem Turinského 1671/4, 500 02 Hradec Králové**, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové pod sp. zn. oddíl C, vložka 19387, tel. 466 413 651; e-mail: datour@datour.cz (dále jen „**CK**“) podnikající v oblasti poskytování služeb cestovního ruchu jako cestovní kancelář ve smyslu § 1b zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon č. 159/1999**“) jsou platné pro všechny smlouvy o zájezdu, jejíž smluvní stranou je CK, jako pořadatel, ve smyslu § 2523 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“), a zákazník, kterým může být ve smyslu § 2521 OZ ve spojení s § 4 zákona č. 159/1999 Sb. jakákoli fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s CK smlouvu o zájezdu nebo osoba, v jejíž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, anebo osoba, které byla smlouva o zájezdu postoupena (dále jen „**zákazník**“). Tyto VOP jsou platné a účinné ode dne 14. 10. 2021.
- 1.2 Tyto VOP tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi zákazníkem a CK, resp. dokladu o smlouvě (tj. potvrzení o zájezdu) (dále jen „**Smlouva**“). Tyto VOP upravují práva a povinnosti smluvních stran v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb., a dále práva a povinnosti smluvních stran ve smyslu § 2521 a násl. OZ.
- 1.3 Obsah práv a povinností CK a zákazníka je kromě Smlouvy, resp. potvrzení o zájezdu, a VOP určen rovněž popisem zájezdu v katalogu, případně v jiném nabídkovém materiálu včetně jejích online verzí na internetových stránkách www.rakousko-dovolena.cz, případně i speciálními podmínkami příloženými ke Smlouvě, které tvoří její nedílnou součást. V případě rozporu mezi textem Smlouvy, resp. potvrzením o zájezdu a popisem zájezdu v jakémkoli nabídkovém materiálu nebo VOP, má přednost Smlouva, resp. potvrzení o zájezdu.
- 1.4 CK nabízí a prodává zájezdy ve smyslu § 1b zákona č. 159/1999 Sb., které realizuje na základě uzavírání smluv o zájezdu. Smlouva je uzavřena v okamžiku potvrzení ze strany CK. Při uzavírání Smlouvy prostřednictvím komunikace na dálku (zejména internet) je Smlouva uzavřena na základě objednávky zákazníka v okamžiku akceptace ze strany CK. Při uzavření Smlouvy či bezprostředně po jejím uzavření vydá CK doklad o Smlouvě (tj. potvrzení o zájezdu), resp. Smlouvu s náležitostmi potvrzení o zájezdu dle OZ, v textové podobě. Nedošlo-li k akceptaci ze strany CK dříve, je akceptací vydání tohoto dokladu o Smlouvě (tj. potvrzení o zájezdu). Je-li Smlouva vyhotovena v písemné formě, nahrazuje její stejnopis potvrzení o zájezdu, obsahuje-li všechny náležitosti potvrzení o zájezdu stanovené OZ. Byla-li Smlouva uzavřena mimo obchodní prostory podle § 1828 OZ, zákazník souhlasí s tím, aby potvrzení o zájezdu bylo poskytnuto zákazníkovi na jiném trvalém nosiči než na listině.
- 1.5 Smlouva je účinná okamžikem jejího uzavření zákazníkem a CK. Tímto okamžikem vznikají vzájemná práva a povinnosti zákazníka (včetně povinnosti platby ceny zájezdu) a CK, není-li ve Smlouvě nebo dále stanoveno jinak.
- 1.6 Osoba, která jako zákazník uzavírá s CK Smlouvu, je objednatelem zájezdu (dále jen „**objednatel**“). Pokud s CK uzavírá Smlouvu objednatel ve prospěch jiných osob, podepíše Smlouvu stvrzuje, že je zmocněn ostatními zákazníky, v jejichž prospěch uzavírá Smlouvu, k vyloučné komunikaci s CK i za ostatní zákazníky. Pro účely článků 3.1(e), 4.2, 4.4 a 5.3 VOP se za zákazníka považuje toliko objednatel zájezdu, a CK je v těchto případech povinna komunikovat pouze s objednatelem. CK bude komunikovat s ostatními zákazníky, v jejichž prospěch objednatel uzavřel Smlouvu, jen tehdy, pokud o to objednatel CK výslovně požádá nebo to vyžaduje mimořádná situace, pokud zároveň objednatel uvedl kontaktní údaje na tyto osoby.

2. CENA ZÁJEZDU A PATEBNÍ PODMÍNKY

Cena

- 2.1 Uzavřením Smlouvy vzniká zákazníkovi povinnost uhradit veškeré platby za zájezd (dále jen „**cena zájezdu**“). CK je povinna poskytnout zákazníkovi sjednané plnění až v okamžiku, kdy zákazník uhradí cenu zájezdu, ve stanoveném termínu, a to v celé sjednané výši podle případného rozpisu plateb.
- 2.2 Údaje o celkové ceně zájezdu včetně daní, poplatků nebo jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladech jsou uvedeny ve Smlouvě. Nelze-li tyto náklady přiměřeným způsobem vylíčit před uzavřením Smlouvy, jsou ve Smlouvě uvedeny druhy dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout. Druhem dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout jsou především nově zavedené místní poplatky, daně, taxi, poplatky za vstup do cílové destinace, za transit přes některou oblast, zvláštní poplatky zaváděné v souvislosti s výskytem epidemie či pandemie nemoci nebo v důsledku jejího výskytu apod.

Platební podmínky

- 2.3 Není-li ve Smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu ujednáno jinak, zákazník je povinen provést vůči CK veškeré platby (včetně ceny zájezdu) na bankovní účet CK uvedený ve Smlouvě pod variabilním symbolem, kterým je číslo Smlouvy. Zákazník je rovněž oprávněn uhradit platby v hotovosti v sídle či provozovně CK příslušné osobě, která je za CK oprávněna jednat.
- 2.4 Cena zájezdu nebo její část se považuje za uhrazenou okamžikem připsání na bankovní účet dle článku 2.3, případně zaplacením na pokladně CK např. na adrese sídla CK či provozovny CK. Zákazník je oprávněn uhradit provést sám nebo prostřednictvím jím zvolené třetí osoby, které může k úhradě ceny zájezdu nebo její části udělit plnou moc. Takovou osobou může být i zástupce cestovní agentury, která zprostředkovává zákazníkovi uzavření Smlouvy. Zákazník nese veškerou odpovědnost za jednání jím zmocněné osoby a za to, že jím zmocněná osoba uhradí CK cenu zájezdu nebo její část. Zákazník může cenu zájezdu nebo její část uhradit též osobě, která se prokáže oprávněním přijímat za CK platby zákazníkům za zájezd (např. plná moc, smlouva o inkasu), přičemž touto osobou může být také zástupce cestovní agentury. Oprávnění příslušné osoby přijímat za CK platby za zájezd od zákazníkovi si však zákazník musí

ověřit. CK upozorňuje, že zástupce cestovní agentury, musí být zmocněn k přijímání plateb za CK. V opačném případě hradí klient na účet CK.

- 2.5 Výše záloh a časový rozvrh plateb jsou stanoveny, pokud nebude ve Smlouvě uvedeno jinak, takto:
- (a) zákazník je povinen při uzavření Smlouvy uhradit zálohu ve výši 50% sjednané ceny zájezdu;
- (b) zbývající doplatek ceny zájezdu je zákazník povinen uhradit nejpozději do 35 dnů před zahájením zájezdu.
- 2.6 Cena zájezdu či její část může být hrazena také formou poukazu či karty benefičních společností či obdobným bonusem či slevou (dále jen „**benefiční poukaz**“), které CK akceptuje. Použití benefičního poukazu pro platbu ceny zájezdu či její části se řídí podmínkami pro uplatnění a přijímání benefičních poukazů stanovenými vydavatelem daného benefičního poukazu. Benefiční poukaz lze uplatnit pouze v plně nominální hodnotě. Benefiční poukaz nelze směnít za peníze, a to ani v případě odstoupení od Smlouvy ze strany CK nebo zákazníka. V případě odstoupení od Smlouvy CK vrátí zákazníkovi benefiční poukaz v hodnotě ponížené o odpustné (pokud se uplatní). Původní benefiční poukaz se zákazníkovi nevrací. Benefičními poukazy lze hradit nejvýše 50% ze základní ceny zájezdu, a zároveň však nejvýše do výše 12 000 Kč na jeden zájezd. Benefiční poukazy nelze kombinovat s žádnými jinými poukazy, slevami (např. firemní sleva) a bonusy CK (není-li uvedeno jinak).

3. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKÁZNÍKA

Práva zákazníka

- 3.1 Zákazník má zejména následující práva:

- (a) odstoupit od Smlouvy dle článku 5.6(a) kdykoli před zahájením zájezdu proti zaplacení přiměřeného odpustného za předčasné ukončení závazku ze smlouvy dle čl. 5.7 a 5.8, případně odpustného stanoveného CK v souladu s ust. § 2533 OZ;
- (b) postoupit smlouvu dle článků 4.5 až 4.7, a v souladu s § 2532 OZ na třetí osobu, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, pokud zákazník písemně CK oznámí, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení;
- (c) na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb specifikovaných ve Smlouvě a na poskytnutí pomoci v nesnázích dle článku 7.1;
- (d) na ochranu osobních údajů, které jsou obsahem Smlouvy, podrobnosti k ochraně osobních údajů jsou uvedeny na internetových stránkách www.rakousko-dovolena.cz;
- (e) na doručení dalších podrobných a pro zákazníka důležitých údajů o všech skutečnostech týkajících se zájezdu, které jsou CK známy, pokud nejsou obsaženy již ve Smlouvě, potvrzení o zájezdu, v katalogu CK, který zákazníkovi předal, nebo v popisu zájezdu na internetových stránkách www.rakousko-dovolena.cz k okamžiku uzavření Smlouvy, a to ve lhůtě nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu (je-li Smlouva uzavřena v době kratší než 7 dní před zahájením zájezdu, splní pořadatel tyto povinnosti neprodleně po uzavření Smlouvy), a pokud to vyžadují okolnosti, i na předání nezbytných stvrzenek, poukazů a přepravních dokladů, zejména letenek, poukazů k ubytování nebo stravování, dokladů nutných pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiných dokladů jižž je pro uskutečnění zájezdu dle Smlouvy třeba, zpravidla na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, a pokud není uvedena, dopisem zasláným na adresu bydliště/sídla uvedenou ve Smlouvě;
- (f) na sdělení údajů o povinném pojištění CK pro případ krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze Smlouvy zákazníkem nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti dle článku 8;
- (g) na sdělení údajů o komerčním cestovním pojištění zákazníka dle článku 9, pokud si jej zákazník sjednal ve spolupráci s CK;
- (h) na reklamaci vad zájezdu v souladu s článkem 6.

Povinnosti zákazníka

- 3.2 Zákazník má zejména následující povinnosti:

- (a) řádně a včas uhradit cenu zájezdu;
- (b) plnit veškeré další povinnosti plynoucí ze zákona, zejm. OZ, nebo ze Smlouvy;
- (c) zdržet se jednání, která by omezovala práva ostatních zákazníků, dodavatelů služeb CK či jejich zástupců (včetně delegátů), ohrožila nebo poškodila dobré jméno CK, přičemž je povinen dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, neporušovat svým chováním bezpečnost dopravy nebo zájezdu, nenarušovat veřejný pořádek, nedopouštět se jakékoli verbální či fyzické inzultace ve směru k jakýmkoli jiným osobám včetně zaměstnanců, zástupců nebo dodavatelů služeb CK, nebyť ve stavu pod vlivem nepřiměřeného množství alkoholu a nebyť ve stavu pod vlivem jiných návykových a omamných látek, řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné osoby určené CK a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravců a ubytovatelů, počínat si za všech okolností tak, aby předcházel vzniku škody na zdraví a majetku nebo jiné újmy své, ostatních zákazníků, poskytovatelů služeb nebo CK či třetích osob, a uhradit případnou újmu, kterou způsobil;
- (d) poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět CK požadované údaje ve Smlouvě vč. jakýchkoliv změn takových údajů;
- (e) zajistit u osob mladších 15 let doprovodu a dohled zletilé osoby a souhlas zákonných zástupců s doprovodem třetí osobou, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje; předložit souhlas zákonných zástupců u předání, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let hodlá uzavřít smlouvu na služby čerpání v zahraničí; a v případě, že stát, kam cestuje nezletilá osoba, vyžaduje písemné potvrzení a souhlas zákonných zástupců s vycestováním (informace lze zjistit na webových stránkách ministerstva zahraničí ČR <http://www.mzv.cz> v rubrice věnované konkrétnímu státu),

zajistit takový doklad zákonných zástupců nezletilého s úředně ověřeným podpisem;

- (f) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanovené čase na místo určení (srazu, odjezdu, pobytu apod.) se všemi požadovanými doklady;
- (g) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu (platný cestovní doklad vydaný státem, jehož uvedl, že je občanem, víza, doklad o zdravotním pojištění, souhlas zákonných zástupců s vycestováním nezletilého, pokud je vyžadován apod.); příslušníci jiných států než států EHP jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si zajistit na své vlastní náklady; CK upozorňuje, že většina států vyžaduje, aby cestovní pas byl platný dalších 6 měsíců od doby opuštění příslušné země;
- (h) splnit na své vlastní náklady zdravotnické či epidemiologické povinnosti při pobytu a cestách v tuzemsku i v zahraničí (vč. očkovacích, testovacích apod.), mít příslušná lékařská či jiná potvrzení a doporučení pro cesty a pobyt, které jsou stanoveny právními předpisy a opatřeními orgánů příslušných zemí pobytu i tranzitu, leteckými či jinými dopravci, ubytovateli apod.;
- (i) uplatnit bez zbytečného odkladu přímo u dopravce ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel;
- (j) veškeré závaty a odchylky od objednaných služeb bez zbytečného odkladu po jejich zjištění na místě oznámit zástupci CK a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění, jakožto určit přiměřenou lhůtu CK k odstranění vad;
- (k) komunikovat s leteckými či ostatními dopravci v případě zrušení, zpoždění, přesunutí letů, mezipřistání, odepření nástupu na palubu apod., kteří nesou přímou odpovědnost zejm. dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004;
- (l) pozorně sledovat na letišti veškeré informační tabule a obrazovky s pokyny letiště a dopravců.
- 3.3 Zákazník byl před uzavřením Smlouvy informován o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a požadovaných zdravotních dokladech pro cesty a pobyt v cílové destinaci (státu určení). Zákazník dále stvrzuje, že uvedené informace sleduje také na internetových stránkách ministerstva zahraničních věcí <http://www.mzv.cz>, přičemž je srozuměn s tím, že jsou na těchto stránkách umístěny také další důležité a aktualizované informace o cílových destinacích (státech určení).

4. ZMĚNA ZÁVAZKŮ ZE SMLOUVY A POSTOUPENÍ SMLOUVY

Změny závazků

- 4.1 CK si vyhrazuje právo změnit závazky plynoucí ze Smlouvy.
- 4.2 Změnil-li CK závazky ze Smlouvy tak, že se jedná o nepodstatnou změnu Smlouvy, oznámí tuto skutečnost zákazníkovi v textové podobě doručením oznámení na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, a pokud není uvedena, dopisem zasláným na adresu bydliště/sídla uvedenou ve Smlouvě. Za nepodstatnou změnu závazků ze Smlouvy se považují jiné změny než změny skutečností uvedených v § 2527 OZ. Změna některých z hlavních náležitostí zájezdu uvedených v § 2527 OZ může být podle okolností případu podstatnou nebo nepodstatnou změnou Smlouvy.
- 4.3 CK si tímto pro případ, že ji k tomu budou vnější okolnosti nutit, vyhrazuje právo nepodstatně změnit sjednané náležitosti zájezdu následujícím způsobem:
- (a) pro případ, že CK bude nucena změnit ubytovací zařízení, kde měl být dle Smlouvy, resp. potvrzení o zájezdu, zákazník ubytován, poskytne CK zákazníkovi ve sjednané destinaci ubytovací zařízení srovnatelné úrovně;
- (b) pro případ, že CK bude nucena změnit místo odjezdu na zájezd nebo místo návratu ze zájezdu (zejm. příletové nebo odletové letiště, nádraží apod.), kde nebo odkud měl být dle Smlouvy, resp. potvrzení o zájezdu, zákazník přepraven, poskytne CK zákazníkovi způsob dopravy stejné nebo vyšší jakosti a, pokud to nebude možné, přiměřenou slevu z ceny zájezdu, a zároveň uhradí zákazníkovi veškeré náklady, které jsou se změnou místa odjezdu nebo místa návratu spojeny;
- (c) pro případ, že CK bude nucena změnit způsob stravování, který měl být dle Smlouvy, resp. potvrzení o zájezdu, zákazníkovi poskytován, poskytne CK zákazníkovi způsob stravování stejné nebo vyšší jakosti a, pokud to nebude možné, přiměřenou slevu z ceny zájezdu. V této souvislosti CK upozorňuje, že změna formy stravování z all-inclusive na jinou formy stravování neznamená, že jedná o změnu sjednané náležitosti zájezdu podstatným způsobem, pokud bude zákazníkovi nabídnut alternativní způsob stravování se stejnou nebo vyšší kvalitou.
- (d) pro případ, že CK bude nucena změnit program zájezdu, který měl být dle Smlouvy, resp. potvrzení o zájezdu, zákazníkovi poskytován, poskytne CK zákazníkovi alternativní program stejné nebo vyšší jakosti a, pokud to nebude možné, přiměřenou slevu z ceny zájezdu.

- 4.4 Zamýšlí-li CK změnit závazky ze Smlouvy tak, že by se jednalo o podstatnou změnu Smlouvy, tj. podstatná změna některých z hlavních náležitostí zájezdu uvedených v § 2527 OZ v důsledku působení vnější okolnosti, nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala podle § 2528 odst. 1 písm. h) OZ, oznámí tuto skutečnost zákazníkovi. CK učiní oznámení v textové podobě doručením na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, a pokud není uvedena, dopisem zasláným na adresu bydliště/sídla uvedenou ve Smlouvě. Spolu s oznámením CK předloží návrh na změnu závazku ze Smlouvy. CK v oznámení uvede dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu; lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od Smlouvy podle článku 5.6(d); důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od Smlouvy podle článku 5.6(d); a údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy ve lhůtě podle článku 5.6(d), platí, že se změnou závazků ze Smlouvy souhlasí.

Postoupení smlouvy

- 4.5 Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník Smlouvu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník včas oznámení o změně v osobě zákazníka v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou Smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu. CK má v případě postoupení Smlouvy právo požadovat po zákazníkovi manipulační poplatek za administrativní náklady spojené s postoupením Smlouvy ve výši 300 Kč/osoba (dále jen „**manipulační poplatek**“) a další vynaložené náklady spojené s postoupením Smlouvy a v souvislosti se změnou v osobě zákazníka, a to skutečně zákazníkovi na žádost písemně doloží (zejména může jít o manipulační poplatek CK, poplatky za změnu letenky, jízdenky apod.). CK upozorňuje, že v některých případech náklady spojené s postoupením Smlouvy mohou být vysoké, a to např. tehdy, je-li zajištěna letecká přeprava, a v důsledku zamýšlené změny v osobách cestujících by byla CK povinna hradit vysoké poplatky leteckých dopravců za změny v osobách cestujících. Žádost o doložení nákladů spojených s postoupením Smlouvy musí zákazník doručit CK do 5 dní ode dne doručení oznámení CK o výši požadovaných nákladů spojených s postoupením Smlouvy zákazníkovi.
- 4.6 Zákazník a nový zákazník, na něhož byla Smlouva postoupena, jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou.
- 4.7 Nový zákazník bere na vědomí, že v případě změny osoby, která dle Smlouvy využívala speciální nabídku (např. „dítě zdarma“ či „slevu za včasný nákup“), ke které dochází až po termínu, do kterého bylo možno speciální nabídku uzavřít či slevu čerpat, není již možné tuto výhodu převést na nového zákazníka. Tato speciální nabídka je po uplynutí stanovené doby vázána výhradně na konkrétní osobu uvedenou ve Smlouvě, jímž byly výhody poskytnuty a výhody z ní plynoucí jsou po uplynutí stanovené doby neprevoditelné na jinou osobu, tzn. že nový zákazník vstupující do práv ze Smlouvy je vedle dodatečných nákladů, které CK v souvislosti změnou v osobě zákazníka vznikly, povinen v takovém případě pře zahájením zájezdu uhradit rovněž rozdíl ceny zájezdu v době provedení změny a původně skutečně uhrazené ceny zájezdu. Měl-li původní zákazník zakoupeno pojištění zprostředkované CK, nelze toto pojištění převést na nového zákazníka.

5. Odstoupení od smlouvy

Odstoupení ze strany CK

- 5.1 CK je oprávněna před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit z následujících důvodů
- (a) zrušení zájezdu pro nedosažení nejnižšího počtu osob nutného k uskutečnění zájezdu (viz článek 5.3);
- (b) pokud CK v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti (pro nevyhnutelné mimořádné okolnosti platí v zásadě obdobné podmínky dle článku 5.6 (b)), tedy tyto musí mj. existovat v době odstoupení od Smlouvy a zároveň v tomto okamžiku musí být zřejmé, že tyto nevyhnutelné a mimořádné okolnosti v době, kdy má být uskutečněn zájezd dle Smlouvy, nepominou, přičemž nemohou mít důvod v nebo být vzniklé jen z poměrů CK), v takovém případě CK zrušení zájezdu oznámí zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu; nebo
- (c) poruší-li zákazník podstatně svou povinnost vyplývající ze Smlouvy, zejména tehdy, poruší-li zákazník některou ze svých povinností uvedených v článku 3.2, nebo
- (d) bude-li zákazník v prodlení s úhradou jakékoli platby vůči CK.
- 5.2 Odstoupí-li od Smlouvy CK z důvodu dle článku 5.1(c) nebo 5.1(d), vrátí CK zákazníkovi cenu zájezdu poniženou o odpustné, jehož výše se vypočte shodným způsobem, jako se počítá odpustné v případě odstoupení od Smlouvy zákazníkem podle článků 5.7 a 5.8. Rozhodným dnem pro výpočet výše odpustného v případě odstoupení od Smlouvy CK je den, kdy bylo zákazníkovi odstoupení od Smlouvy doručeno.
- 5.3 Není-li ve Smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu uvedeno jinak, je CK oprávněna zrušit zájezd před jeho zahájením, pokud počet osob přihlášených na zájezd je nižší než 25 účastníků. V takovém případě CK zákazníkovi vrátí ve lhůtě 14 dní od ukončení závazku ze Smlouvy veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch za zájezd, a zrušení zájezdu oznámí zákazníkovi ve lhůtě:
- (a) 20 dní před zahájením zájezdu v případě, že jeho délka činí více než 7 dní;
- (b) 7 dní před zahájením zájezdu, v případě, že jeho délka činí 2 až 7 dní;
- (c) 48 hodin před zahájením zájezdu v případě, že jeho délka činí méně než 2 dny.
- 5.4 Pro případ, že zákazník poruší podstatným způsobem některou ze svých povinností dle článku 3.2(c) a ohrožuje tím život, zdraví nebo majetek ostatních účastníků zájezdu, CK, jejich zástupců či dodavatelů služeb a/ nebo jakýchkoli třetí osob, vyhrazuje si CK možnost zákazníka vyloučit ze zájezdu s tím, že v takovém případě jsou ukončeny závazky ze Smlouvy. Zákazník v takovém případě nemá nárok na vrácení jím uhrazené ceny zájezdu, a nahradí CK veškeré související náklady a vzniklou škodu.
- 5.5 Pro případ, že zákazník odbírá od CK poukaz na zájezd vystavený na základě zákona č. 185/2020 Sb. (Lex Voucher nebo jiný typ poukazu), přičemž jej následně uplatní takovým způsobem, že zjevně zneužívá svých práv na úkor CK (zejména bezodkladně po zaplacení zájezdu poukazem na zájezd, následně takto zaplacený zájezd stornuje s cílem obejít poukaz a domoci se okamžité výplaty finančních prostředků), je CK oprávněna namísto vrácení ceny zájezdu ponižené o odpustné vystavit zákazníkovi opět poukaz na zájezd v nominální hodnotě zákazníkům uplatněného poukazu na zájezd ponižené o přiměřené odpustné vypočtené dle článků 5.7 a 5.8.

Odstoupení ze strany zákazníka

- 5.6 Zákazník může před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit
- (a) vždy, avšak v takovém případě je povinen, není-li dále stanoveno jinak, hradit CK odpustné;
- (b) před zahájením zájezdu bez zaplacení odpustného, jestliže 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. Nevyhnutelné a mimořádné okolnosti musí existovat v době odstoupení od Smlouvy a zároveň v tomto okamžiku musí být zřejmé, že tyto nevyhnutelné a mimořádné okolnosti v době, kdy má být uskutečněn zájezd dle Smlouvy, nepominou. V takovém případě má zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd a nemusí platit CK odpustné, nestanoví-li právní předpis jinak. Zákazník v případě odstoupení podle tohoto článku nemá právo na náhradu újmy. Nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi není onemocnění zákazníka, nařízení karantény zákazníkovi nebo uložení povinnosti testů, povinné vakcinace, povinnost prokázání bezinfekčnosti zákazníka (CovidPass apod.), ani žádné jiné skutečnosti mající důvod v nebo vzniklé jen z osobních poměrů zákazníka; tyto okolnosti ani nejsou důvodem pro odstoupení zákazníka od smlouvy bez úhrady odpustného;

- (c) z důvodu, že CK podstatně porušila své zákonné nebo smluvní povinnosti;
- (d) před zahájením zájezdu od Smlouvy z důvodu, že nesouhlasí s podstatnou změnou Smlouvy z důvodů dle článku 4.4, a to ve lhůtě 5 dní ode dne doručení návrhu na změnu závazku ze Smlouvy dle článku 4.4. V takovém případě má zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd a nemusí platit CK odpustné, nestanoví-li právní předpis jinak. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy ve stanovené lhůtě, platí, že se změnou závazku ze Smlouvy souhlasí.

Odstupné a vypořádání plateb

- 5.7 Výše odpustného, které je zákazník povinen uhradit, závisí na dni, kdy bylo CK doručeno odstoupení od Smlouvy zákazníkem. Odstoupí-li zákazník ve lhůtě
- (a) 60 dní před dnem zahájení zájezdu, činí výše odpustného 10% z celkové ceny zájezdu;
- (b) 59-40 dní před dnem zahájení zájezdu, činí výše odpustného 25% z celkové ceny zájezdu;
- (c) 39-30 dní před dnem zahájení zájezdu, činí výše odpustného 45% z celkové ceny zájezdu;
- (d) 29-20 dní před dnem zahájení zájezdu, činí výše odpustného 60% z celkové ceny zájezdu;
- (e) 19-10 dní před dnem zahájení zájezdu, činí výše odpustného 80% z celkové ceny zájezdu;
- (f) v době kratší než 9 dní před dnem zahájení zájezdu, činí výše odpustného 100% z celkové ceny zájezdu.
- 5.8 Bez ohledu na článek 5.7 platí, že minimální částka odpustného, kterou je povinen zákazník CK uhradit, činí částku ve výši 200 Kč za každého zákazníka. Pokud výše odpustného vypočteného podle článku 5.7 nedosahuje částky odpovídající ceně zájezdu snížené o úspory nákladů a o příjmy z náhradního využití služeb cestovního ruchu, činí odpustné částku ve výši ceny zájezdu snížené o úspory nákladů a o příjmy z náhradního využití služeb cestovního ruchu. Na žádost zákazníka výši odpustného odůvodní. Odůvodněním se rozumí sdělení informace o tom, jakým způsobem CK vypočetla odpustné; tj. CK není povinna spolu s odůvodněním předkládat zákazníkovi veškeré podklady, které použila pro výpočet odpustného. Žádost o odůvodnění výše odpustného musí zákazník doručit CK do 30 dní ode dne doručení oznámení CK o vrácení plateb učiněných zákazníkem za zájezd snížených o odpustné.
- 5.9 V případě odstoupení od smlouvy CK bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy, vrátí zákazníkovi veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o částku odpovídající odpustnému (pokud se hradí) a doručí zákazníkovi oznámení CK o vrácení plateb za zájezd snížených o odpustné. CK tak má právo jednorázně započíst odpustné proti prohlášení zákazníka z titulu nároku na vrácení jím nebo v jeho prospěch učiněných plateb za zájezd.

6. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU

- 6.1 Práva z vadného plnění, související vzájemná práva a povinnosti CK a zákazníka, upravuje reklamční řád CK, který je dostupný na následujících internetových stránkách: www.rakousko-dovolená.cz. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se Smlouvou.
- 6.2 Zákazník je povinen vytknout CK vadu bez zbytečného odkladu poté, kdy ji zjistí nebo kdy ji zjistit mohl a měl. Zákazník je povinen, pokud je to možné, vytknout vadu již přímo v místě poskytování služby u průvodce CK nebo jiné osoby pověřené CK tak, aby mohla být zjednána okamžitá náprava. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy.
- 6.3 CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu. Neodstraní-li CK vadu v přiměřené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od Smlouvy bez zaplacení odpustného.
- 6.4 Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu. Za doručení zprávy, žádosti nebo stížnosti zákazníka CK se pro běh lhůt včetně promlčecí lhůty považuje i jejich doručení zprostředkovateli prodeje zájezdu. Zákazník má právo uplatnit svá práva z vadného plnění rovněž v kterémkoliv provozovně nebo v sídle CK. V případě ústního podání reklamace je zástupce CK povinen sepsat se zákaznickou reklamční protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede osobní údaje zákazníka, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, příp. písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše sepisující zástupce CK i zákazník, který podpisem vyslovuje souhlas s jeho obsahem.
- 6.5 Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci či jiné oprávněné osobě určené CK přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohl přesvědčit o oprávněnosti reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK či jiného CK pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je

zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavateli/poskytovateli služeb v tuzemsku či v zahraničí.

- 6.6 Uplatní-li zákazník reklamaci, je osoba pověřená CK povinna po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta delší lhůta. Do této lhůty se nezapočítává čas potřebný k odbornému posouzení vady.
- 6.7 Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu v důsledku vady zájezdu je dva roky.

7. POMOC V NESNÁZÍCH A PRÁVO NA NÁHRADU ÚJMY

- 7.1 V případě uzavření Smlouvy CK odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu a je povinna poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Zavinil-li si zákazník nesnáze sám, může CK za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.
- 7.2 Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů.
- 7.3 CK odpovídá zákazníkovi za splnění povinností ze Smlouvy bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytuje jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osobě. Vytkl-li zákazník CK vadu podle článku 6.2 a neodstranila-li ji CK, má zákazník právo na náhradu škody. CK se povinnosti k náhradě újmy zprostí, prokáže-li, že porušení smluvní povinnosti lze přičíst třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu, a nebylo možné je předvídat nebo odvrátit. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na náhradu újmy je dva roky.
- 7.4 Umožňuje-li mezinárodní smlouva nebo jiný pro Smlouvu závazný právní předpis omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinností ze smlouvy nebo podmínek náhrady újmy, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. CK není povinna hradit škodu ve vyšším rozsahu, než činí trojnásobek celkové ceny zájezdu, ledaže se jedná o náhradu újmy způsobené na zdraví, újmu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti, nebo o jinou újmu, jejíž náhradu nelze dle pro Smlouvu závazných právních předpisů omezit.

8. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ PROTI ÚPADKU

- 8.1 CK uzavírá ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. pojistnou smlouvu o pojištění záruky v důsledku úpadku CK s pojišťovnou CPP a.s., jejíž kontaktní údaje jsou následující: Pobřeží 665/23, 186 00 Praha 8. Na základě této pojistné smlouvy vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:
- (a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu do místa odjezdu nebo do jiného místa, na němž se CK se zákaznickem dohodla, pokud je tato doprava součástí zájezdu;
- (b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil; a
- (c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.
- 8.2 V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky (dále jen „**ČR**“), pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zjistí-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Pojišťovna může zákazníkovi poskytnout pojistné plnění ve formě úhrady služeb, na základě kterých zákazník pokračuje ve svém zájezdu. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti CK v důsledku neplnění Smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

9. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ ZÁKAZNÍKA

- 9.1 Cena zájezdu nezahrnuje cestovní pojištění. Zákazník má možnost si sjednat pojištění pro případ krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze smlouvy zákazníkem nebo nákladů na pomoc zahrnutých repatriací v případě úrazu, nemoci nebo smrti. Sjednání tohoto pojištění CK doporučuje a zároveň zákazníkovi umožňuje sjednat odpovídajícího pojištění jejím prostřednictvím při sepsání smlouvy.

10. ROZHODNÉ PRÁVO, ŘEŠENÍ SPORŮ, STÍŽNOSTI

- 10.1 Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze Smlouvy uzavřené s CK nebo v souvislosti s takovou Smlouvou, je právo ČR, kterým se řídí Smlouva, resp. potvrzení o zájezdu, a to včetně těchto VOP.
- 10.2 V souladu s ust. § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, CK informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s CK prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa <http://www.coi.cz>.
- 10.3 Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online ONLINE DISPUTE RESOLUTION“ (dále jen ODR) na webových stránkách <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporů online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.
- 10.4 Zákazník je oprávněn vůči CK uplatnit jakékoli své případné stížnosti na adresu sídla CK, na e-mailové adrese datour@datour.cz nebo na telefonní lince 466 413 561, 777 660 205. Případné stížnosti zákazníků projedná odpovědná osoba určená CK a po prozkoumání stížnosti zákazníka o výsledcích přezkumu informuje v přiměřené lhůtě.