

# Všeobecné smluvní podmínky

## 1. Úvodní ustanovení

Všeobecné smluvní podmínky jsou platné pro všechny zájezdy (ve smyslu § 2521 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník), jejichž pořadatelem je CK Pazderka provozovaná společností Pavel Pazderka s.r.o., se sídlem: Ledvinova 1713/10, 149 00 Praha - Chodov, IČ: 29024269 (dále jen „CK Pazderka“), a dále služeb s nimi souvisejících, nestanoví-li Zvláštní/Speciální smluvní podmínky jinak.

## 2. Smluvní vztah

Smluvní vztah mezi CK Pazderka a zákazníkem vzniká na základě uzavřené Smlouvy o zájezdu (dále jen „smlouva“). V případě smluv uzavíraných distančním způsobem vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a CK Pazderka potvrzením objednávky zákazníka ze strany CK Pazderka nebo uzavřením písemné smlouvy. Smluvní vztah mezi CK Pazderka a zákazníkem se kromě platných právních předpisů řídí písemnou smlouvou, těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, které jsou nedílnou součástí smlouvy, a písemným potvrzením o zájezdu vydaným CK Pazderka při uzavření smlouvy nebo bezprostředně po uzavření smlouvy v případě, že smlouva není uzavřena v písemné podobě. Podepsáním smlouvy nebo Potvrzení o zájezdu zákazník stvrzuje, že se s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami seznámil a že s nimi souhlasí.

## 3. Cena zájezdu a způsob úhrady

Cenou za zájezd se rozumí souhrnná cena uvedená ve smlouvě, přičemž právo na její zaplacení má CK Pazderka před poskytnutím zájezdu. Zákazník je povinen uhradit cenu za zájezd CK Pazderka, a to bezhotovostním převodem na bankovní účet nebo v hotovosti.

Číslo účtu CK Pazderka: **115-1461410277/0100**. Platba se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na uvedený účet CK Pazderka. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady zákazníkem má CK Pazderka právo od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit odstupné dle bodu 8. těchto Všeobecných smluvních podmínek.

CK Pazderka je oprávněna do 21 dnů před zahájením zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu pouze v těchto případech:

- zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, o částku, která odpovídá podílu, který připadne na jednoho zákazníka, když se celkové zvýšení ceny z tohoto důvodu dělí celkovým počtem zákazníků tohoto zájezdu.

- zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků, zahrnutých v ceně zájezdu, o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu.
- zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu či dalších služeb v průměru o více než 10% o částku odpovídající procentní výši změny kurzu z ceny služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v katalogu, ceníku nebo jiné formě nabídky zájezdů.

V těchto případech je zákazník povinen uhradit rozdíl v ceně zájezdu do 7 dnů ode dne účinnosti oznámení o zvýšení. Při porušení závazku úhrady navýšené ceny zájezdu ze strany zákazníka má CK Pazderka právo od smlouvy o zájezdu odstoupit, čímž není dotčeno právo CK Pazderka na náhradu škody.

#### 4. Zákazník má právo

- na řádné poskytnutí všech služeb zájezdu dle programu (doprava, průvodcovské služby a další služby dle popisu konkrétního zájezdu).
- na informace o programu zájezdu, časů odjezdu a případných změnách o rozsahu objednaných služeb a ceny za zájezd.
- zrušit svoji účast na zájezdu kdykoli před jeho zahájením, a to ve formě odstoupení od smlouvy za podmínek uvedených v těchto Všeobecných smluvních podmínkách.
- na uplatnění a vyřízení reklamace vad v souladu s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami.
- na ochranu dat a dalších osobních údajů poskytnutých CK Pazderka.

#### 5. Zákazník je povinen

- řádně a včas zaplatit dohodnutou cenu zájezdu.
- poskytnout CK Pazderka součinnost potřebnou k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů.
- řídit se pokyny průvodce či delegáta CK Pazderka, pokud je tento zajišťován, a dodržovat stanovený program. CK Pazderka si vyhrazuje právo vyloučit zákazníka ze zájezdu (resp. čerpání služeb) v případě porušení této povinnosti, a to bez nároku na náhradu za nevyužití služby. Zákazník může být dále zástupcem CK Pazderka, popř. státním úřadem (policie, cizinecká policie atd.) ze zájezdu vyloučen, jestliže zvláště hrubě narušuje vztahy ve skupině i mimo ni svým chováním a jednáním, chová-li se agresivně a vulgárně, odmítá a nerespektuje pokyny pracovníků CK Pazderka a znemožňuje tímto plnění programu zájezdu. V těchto případech rovněž ztrácí nárok na náhradu jakékoliv nevyužití služby. Jeho vystupování bude zaprotokolováno a oznámeno na patřičná místa.

- bez zbytečného odkladu sdělovat CK Pazderka své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb.
- uhradit škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy.
- dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje, dodržovat její platnou legislativu a respektovat odlišné skladby obyvatelstva a jiné kulturní zvyklosti.
- dodržovat zákaz přechovávání a/nebo užívání drog a jiných omamných látek v průběhu zájezdu. Porušení tohoto zákazu je důvodem pro okamžité vyloučení ze zájezdu, a to bez náhrady. CK Pazderka má dále právo vyloučit z přepravy osoby ve výrazně podnapilém stavu.
- nastoupit v čistém oblečení.
- reklamovat veškeré závady a odchylky od sjednaných služeb bezodkladně po jejich zjištění a poskytnout součinnost při jejich odstranění.
- předem sdělit CK Pazderka své požadavky ohledně zasedacího pořádku (např. z důvodu zdravotních problémů apod.). V opačném případě nebude brán na případnou reklamaci uplatněnou z tohoto důvodu zřetel.
- zajistit u osob mladších 18 let doprovod a dohled zletilého účastníka v průběhu zájezdu; obdobně zajistit doprovod, dohled a potřebnou zdravotní péči u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.

Pokud zákazník řádně nenastoupí na zájezd nebo nevyčerpá-li službu bez předchozího písemného odstoupení od smlouvy, hradí 100 % ceny bez možnosti uplatnění jakékoliv slevy.

## 6. Zdravotní péče

Každý zákazník je povinen posoudit náročnost zájezdu ke svému zdravotnímu stavu a věku, příp. konzultovat svoji účast s lékařem. Rovněž vzít s sebou léky, které užívá.

Zákazník bere na vědomí, že (pokud není ve smlouvě sjednáno jinak) není v ceně zájezdů zahrnuto cestovní pojištění léčebných výloh, úrazů a odpovědnosti za způsobenou škodu. Při nastalé pojistné události není CK Pazderka povinna poskytnout nepojištěnému zákazníkovi jakékoliv plnění, veškerá rizika s tím související nese sám zákazník. Zákazníkům se tak doporučuje uzavřít cestovní pojištění.

## 7. Cestovní doklad

Účastník zahraničního zájezdu je povinen si obstarat sám včas platný cestovní doklad a v průběhu zájezdu jej opatrovat proti ztrátě. Za důsledky a náklady vyplývající ze ztráty či zcizení dokladu CK Pazderka neodpovídá.

## 8. Odstoupení od smlouvy a změny smlouvy ze strany zákazníka

Zákazník má před zahájením zájezdu právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny za zájezd bez účtování odstupného za podmínky, že CK Pazderka poruší své povinnosti stanovené smlouvou o zájezdu nebo zákonem. Odstoupení od smlouvy musí mít písemnou formu a je účinné ode dne, kdy je doručeno CK Pazderka.

Zákazník je kromě případů uvedených těmito podmínkami a obecně závaznými právními předpisy oprávněn od smlouvy písemně odstoupit kdykoli před zahájením zájezdu bez udání důvodu. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné oznámení o odstoupení od smlouvy (storno) doručeno CK Pazderka. Zákazník bere na vědomí, že jeho odstoupením od smlouvy vzniká CK Pazderka újma spočívající v nutnosti vynaložení nákladů na zajištění dalšího zákazníka a v případě, že se nepodaří náhradního zákazníka zajistit, újma sestávající z náhrady za nevyužití sjednaných služeb smluvním partnerům CK Pazderka a přiměřeného ušlého zisku. Jako náhradu újmy způsobené tímto jednáním zákazníka proto sjednávají strany smluvní odstupné (stornopoplatky), které se zákazník v případě svého odstoupení od smlouvy zavazuje ve prospěch CK Pazderka zaplatit. Pro stanovení výše odstupného je rozhodující datum doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy CK Pazderka

Odstupné činí:

- 25 % – min. 200 Kč/os. z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dojde více než 60 dní před dnem zájezdu
- 40 % – min. 200 Kč/os. z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dojde mezi 59. a 40. dnem před dnem zájezdu
- 55 % min. 200 Kč/os. z celkové ceny zájezdu, pokud k odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dojde mezi 39. a 20. dnem před dnem zájezdu
- 75 % z celkové ceny zájezdu pokud k odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dojde mezi 19. a 10. dnem před dnem zájezdu
- 90 % z celkové ceny zájezdu pokud k odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dojde mezi 9. dnem a 5. dnem před dnem zájezdu
- 100 % z celkové ceny zájezdu pokud k odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka dojde mezi 4. dnem před dnem zájezdu a zahájením zájezdu.

Pokud je v ceně zájezdu zahrnuto ubytování, je do odstupného zahrnuta jeho plná výše a zbývající část ceny vstupuje jako základ pro procentní výpočet části odstupného dle výše uvedených pravidel. Celkové odstupné je pak součtem těchto částek.

Veškeré odstupné je splatné ihned a bude automaticky započteno s již zaplacenou cenou Zájezdu nebo zálohami na cenu Zájezdu, s čímž zákazník výslovně souhlasí.

Pokud zákazník ztratil na zájezdu věc, která se posléze našla, má právo si pro ni přijet. CK Pazderka může zaslat věci poštou, ale zákazník je povinen uhradit si poštovné a navíc 100-korunový administrativní poplatek za vyřízení.

Při uplatnění nároku na vrácení peněz se CK Pazderka řídí lhůtou 30 kalendářních dní.

## 9. Nečerpání služeb

Pokud zákazník potvrzenou objednávku u objednavatele nezruší nebo neodstoupí od smlouvy, ale přesto objednané služby ve smluveném čase nečerpá, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené částky ani nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

## 10. Zrušení služby ze strany poskytovatele

CK Pazderka si vyhrazuje právo zájezd zrušit v případě krajních okolností, jakými jsou například nedostatečný počet účastníků min. 35 účastníků zájezdu, naplněná kapacita hotelu, zrušení autobusové dopravy ze strany dodavatele dopravy nebo předem nepředvídatelné okolnosti (počasí, politická situace v cílové destinaci, zásah vyšší moci, stávky). O zrušení konkrétního zájezdu je CK Pazderka povinna neprodleně informovat zákazníka, nejpozději však do 48 hodin před termínem zahájení zájezdu. Dále je povinna zákazníkovi nabídnout jiný termín – pokud takový existuje.

CK Pazderka si vyhrazuje právo na změnu odjezdových časů, místa a programu výletu a zájezdu. Pokud se zdraží vstupné, oznámí tuto skutečnost. Je povinna o tom uvědomit včas zákazníka, nejméně 24 hodin před plánovaným odjezdem. Učinit tak může elektronickou poštou nebo telefonicky. Pokud zákazník se změnou nesouhlasí, je oprávněn od smlouvy odstoupit, jinak platí, že se změnou souhlasí.

## 11. Nepředvídatelné okolnosti

Změna programu vyhrazena. CK Pazderka je oprávněna upravit dle nutné potřeby zájezd v případě nepředvídatelných a neovlivnitelných okolností (živelné pohromy, stávky, zásah vyšší moci). CK Pazderka neodpovídá za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z důvodů ať

technických, nepříznivého počasí či přetížení silničních cest. Cestující musí při plánování přípojů i dalších záležitostí brát v úvahu možnost i výrazného zpoždění. V případě zpoždění nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy ani na náhradu případné škody.

## 12. Reklamace

Nesplní-li CK Pazderka své povinnosti vyplývající z uzavřené smlouvy řádně a včas, je povinností zákazníka ihned uplatnit svou reklamaci u průvodce CK Pazderka nebo smluvního zástupce. Průvodce, delegát či smluvní zástupce je povinen ihned na místě nedostatky řešit. Pokud není možné nedostatek na místě vyřešit nebo s řešením není zákazník spokojen, je povinností průvodce nebo delegáta sepsat se zákazníkem reklamační protokol, který oba podepíší. Zákazník své právo na reklamaci uplatní u CK Pazderka bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle smlouvy, jinak právo zaniká. CK Pazderka je povinna reklamaci řešit a s výsledkem řešení seznámit zákazníka do 30 dnů od uplatnění reklamace. Stejnou lhůtu má CK Pazderka na vyřešení reklamačních protokolů, které mu odevzdají průvodci (povinností průvodce je odevzdat reklamační protokol nejpozději do 3 dnů od ukončení zájezdu). Zákazník je povinen při řešení reklamace poskytnout CK Pazderka potřebnou součinnost. Na opožděné a nedoložené reklamace nebude brán zřetel.

## 13. Ochrana osobních dat

Zákazník vyslovuje souhlas i jménem všech účastníků se zpracováním jeho osobních údajů v rozsahu: jméno, příjmení, bydliště a kontakt v souladu s ustanoveními zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů za účelem poskytování služeb podle smlouvy a tvorby klientské databáze. Uzavřením smlouvy zákazník rovněž vyslovuje souhlas se zasíláním smluvních sdělení podle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti na elektronickou kontaktní adresu účastníků. Souhlas s nakládáním s osobními údaji se vztahuje rovněž na zpřístupnění těchto údajů zaměstnancům CK Pazderka, jejím zprostředkovatelům, prodejcům, a dále v případě elektronického kontaktu těm, jež jsou oprávněni šířit jménem CK Pazderka její smluvní sdělení. Zákazník má právo souhlas se zpracováním osobních údajů i souhlas se zasíláním smluvních sdělení odvolat zasláním žádosti na elektronickou adresu [info@ckpazderka.cz](mailto:info@ckpazderka.cz).

## 14. Závěrečná ustanovení

Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších účastníků, CK Pazderka a jejich obchodních partnerů. Zákazník je povinen dodržovat předpisy a doporučení a dodržovat pokyny místních poskytovatelů služeb. Zákazník uhradí i škodu a újmu, kterou

způsobil třetímu subjektu. CK Pazderka odpovídá pouze za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že porušila své povinnosti. Ani tehdy však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele. Jakékoli nároky na náhradu škody a újmy uplatňuje zákazník nejpozději do 1 týdne po návratu ze zájezdu písemně u CK Pazderka. Vznikla-li CK Pazderka škoda a újma porušením povinnosti zákazníka, např. náklady vzniklé v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, v té souvislosti zajištění dopravy navíc, poškozením dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit. Odvracela-li CK Pazderka škodu, která hrozila zákazníkovi, má právo na náhradu škody, kterou utrpěla, a to v rozsahu přiměřenému hrozící škodě.

Za změnu smluvních podmínek se nepovažují změny, které mají za následek úpravu místa a času odjezdu, změnu způsobu dopravy a změnu programu zájezdu vyvolanou nepředvídatelnými okolnostmi spočívající v nahrazení programu původního programem náhradním.

CK Pazderka si vyhrazuje právo na tiskové chyby v nabídkách v tiskové či internetové podobě. Nabídka kapacit a služeb platí do jejich vyprodání.

Neplatností jednotlivých ustanovení smlouvy o zájezdu nebo těchto Všeobecných smluvních podmínek, které tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu, není dotčena platnost ani vymahatelnost kteréhokoli jiného ustanovení smlouvy o zájezdu nebo Všeobecných smluvních podmínek.

Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK Pazderka se řídí právním řádem České republiky.

Tyto všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost a účinnost od 1. 6. 2016.