

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY CK PRO PRODEJ ZÁJEZDŮ, ZPROSTŘEDKOVÁNÍ SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU A OBSTARÁNÍ SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti cestovní kanceláře SARDEGNA TRAVEL s.r.o., IČO: 27112063, sídlo Praha 2, Slovenská 1/967, PSČ 12000, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 97123 (dále jen „CK“) a zákazníka ze:

- smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“);
- ze smlouvy o zprostředkování služeb cestovního ruchu;
- ze smlouvy o obstarání služby cestovního ruchu.

## A. ZÁJEZD

### 1. SMLOUVA O ZÁJEZDU

- 1.1. CK poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné SoZ, jejíž obsah je v praxi rozdělen do několika dokumentů: (i) formulářová SoZ, (ii) tyto VOP a (iii) popis zájezdu v katalogu CK nebo jiném nabídkovém materiálu včetně jejich on-line verzí (dále jen „SoZ“). Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. Text formulářové SoZ má přednost před VOP i popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu. CK si vyhrazuje právo měnit před uzavřením SoZ podrobné vymezení zájezdu.
- 1.2. Není-li SoZ uzavřena v písemné podobě, předá CK zákazníkovi po uzavření SoZ Potvrzení o zájezdu v textové podobě, např. v PDF.
- 1.3. Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je Potvrzení o zájezdu nebo uzavřená formulářová SoZ.
- 1.4. Sdělení týkající se SoZ si strany zasílají na e-mailové adresy uvedené v SoZ

### 2. UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 2.1. Prodejem zájezdu se rozumí okamžik uzavření SoZ. SoZ je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s CK závazně potvrdí nabídku zájezdu. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu se považuje:
  - podpis předložené formulářové SoZ zákazníkem na pobočce CK nebo;
  - zaslání naskenované a podepsané formulářové SoZ ve lhůtě určené CK.
- 2.2. SoZ je účinná zaplacením zálohy nebo celé ceny zájezdu ve lhůtě stanovené CK.
- 2.3. Zákazník uzavřením SoZ osvědčuje že:

- a) mu byly spolu s návrhem SoZ zaslány všeobecné obchodní podmínky CK, které tvoří nedílnou součást SoZ, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,
- b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
- c) mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku,
- d) mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,
- e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz (platí pro občany EHP), respektive byl za účelem zjištění těchto informací odkázán na jeho příslušný zastupitelský úřad (občané třetích zemí), a údaje o zdravotních požadavcích státu určení a tranzitní destinace, tímto CK sděluje, že občané Evropského hospodářského prostoru potřebují ke vstupu do Itálie, a tedy i na Sardinii, platný občanský průkaz;
- f) mu byl předán kontakt na místního zástupce CK,
- g) byl informován o totožnosti provozujícího leteckého dopravce nebo dopravců, v případě, že byli již známi,
- h) je oprávněn SoZ uzavřít, a to nejen za sebe, ale také za osoby, které jej k uzavření SoZ zřejmě zmocnily. Pokud zákazník uzavírá SoZ v plné moci za jiné osoby, odpovídají za splnění povinností tyto osoby a on za splnění jejich závazku ručí. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch třetích osob, odpovídá za splnění povinností ze smlouvy on, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, nebo souhlasem jejího zákonného zástupce, pokud souhlas nezletilého není dostatečný.

- 2.4. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové SoZ uvedeno jinak, zájezdy CK nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.
- 2.5. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové SoZ uvedeno jinak, jsou služby delegáta, resp. průvodce poskytovány v českém nebo slovenském jazyce.
- 2.6. Nejedná-li se o individuální zájezdy a není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové SoZ uvedeno jinak, jsou skupinové zájezdy CK vytvářeny pro skupinu maximálně 40 osob.
- 2.7. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové SoZ uvedeno jinak, jsou služby delegáta, resp. průvodce poskytovány až v destinaci. Dle termínu a destinace zájezdu může být delegát zákazníkům k dispozici pouze na telefonu.
- 2.8. Pro účely účasti na zájezdu musí zákazník počítat s tím, že destinace nebo tranzitní země požadují nebo mohou kdykoli před zahájením zájezdu zavést jako podmínku vstupu negativní PCR test na COVID-19, platné očkování proti COVID-19 nebo obojí, nebo jiná obdobná zdravotní omezení bez ohledu na COVID-19.

### **3. PODROBNÉ POKYNY A DOKLADY PRO CESTU**

- 3.1. CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména

údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, a které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením SoZ. Ve stejné lhůtě předá CK zákazníkovi nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. Je-li SoZ uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření SoZ.

#### **4. CELKOVÁ CENA ZÁJEZDU A ZPŮSOB PLATBY**

- 4.1. Cena zájezdu je celkovou cenou, která je stanovena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením SoZ, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.
- 4.2. Případné slevy, vyhlášené CK po uzavření SoZ, nezakládají právo zákazníka na takto sníženou cenu.
- 4.3. Cena zájezdu je uvedena ve formulářové SoZ. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.
- 4.4. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v katalogu nebo jiném nabídkovém textu nebo ve formulářové SoZ v části: „Zájezd“ a „Objednané služby“.
- 4.5. Cena nezahrnuje: poplatky na místě, pobytové taxy, víza a zdravotní potvrzení jako jsou například testy na Covid-19 pro vstup a návrat z destinace a další služby, které nejsou výslovně u nabídky zájezdu uvedeny.
- 4.6. Není-li v SoZ nebo jiné komunikaci mezi CK a zákazníkem uvedeno jinak, zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto:
  - zálohu – 50 % ceny zájezdu do 3 dnů od uzavření SoZ;
  - doplatek ceny zájezdu - nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu.
- 4.7. V případě neuhrazení doplatku ceny má CK právo odstoupit od SoZ. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn a přijatá záloha snížená o odstupné dle článku 9 mu bude vrácena. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od SoZ.
- 4.8. V případě uzavření SoZ ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu již při uzavření SoZ.
- 4.9. Cenu zájezdu může zákazník uhradit přímo CK převodem na účet nebo v hotovosti na pobočce CK nebo u k tomu zmocněného zástupce CK. Podrobné informace o způsobu platby jsou uvedeny ve formulářové SoZ.

- 4.10. Zákazníková finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet CK, resp. v den, kdy CK finanční plnění obdrží. Za řádné a včasné zaplacení ceny zájezdu a všech jejích částí odpovídá zákazník.
- 4.11. V případě platby poukázkami či dárkovými poukazy, které poskytuje zaměstnavatel na příspěvek na dovolenou, lze uplatnit jen omezené množství těchto poukázek a jen pokud to CK akceptuje. Poukázky lze uplatnit pouze v provozovně CK a na zájezdy pořádané CK. Poukázky lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směnit za peníze, a to ani v případě zákaznickova odstoupení od SoZ či zrušení zájezdu ze strany CK. To platí i pro poukazy, na jejichž vystavení se CK a zákazník dohodli v návaznosti na zrušení zájezdu nebo odstoupení zákazníka od SoZ. Více informací naleznete zde: [www.sardinie.cz/platebni-poukazky](http://www.sardinie.cz/platebni-poukazky).

## 5. ZMĚNA CENY ZÁJEZDU

/Zvýšení/

- 5.1. CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu, jestliže se zvýší tyto náklady: a) cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, b) daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty ze služeb cestovního ruchu poskytovaných podle SoZ 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.
- 5.2. Zvýšení ceny se vypočte takto:
- ceny zájezdů s odletem z Prahy (letecká společnost Smartwings) byly kalkulovány při referenční hodnotě pohonných hmot – 800 USD/t. Pokud dojde ke zvýšení ceny leteckého paliva nad referenční hodnotu, je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu pro každou osobu (včetně dětí) o příplatek odpovídající skutečnému navýšení ceny dle vyčíslení leteckého dopravce.
  - změna kurzu USD k CZK – ceny letecké dopravy vycházejí z referenčního kurzu 23 CZK za 1 USD. Při změně kurzu může být cena zájezdu za každou osobu (za každou letenku) jednostranně zvýšena o 15 CZK za každých 0,1 CZK, o které bude referenční kurz převyššen aktuálním kurzem, který odpovídá poslednímu známému měsíčnímu průměru kurzu devizového trhu USD/CZK zveřejněný ČNB ke dni výzvy k úhradě kurzového příplatku.
  - cena zájezdů je kalkulována s emisním příplatkem ve výchozí hodnotě 14 EUR. Pokud dojde ke zvýšení emisního příplatku nad výchozí hodnotu, může CK zvýšit cenu zájezdu pro každou osobu (včetně dětí) o příplatek odpovídající rozdílu mezi aktuálním emisním příplatkem vyčísleným dle leteckého dopravce a výchozí hodnotou emisního příplatku.

- d) při změně jiných poplatků např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, je CK oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu.
- e) při zvýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, je CK oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající procentní výši změny kurzu služeb zaplacených v cizí měně a služeb, jejichž korunová výše je závislá na kurzové změně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je 5. září 2024.

- 5.3. CK doručí oznámení o zvýšení ceny v textové podobě zákazníkovi nejpozději dvacátý den před zahájením zájezdu. V oznámení CK uvede důvod zvýšení ceny a výpočet zvýšení.
- 5.4. Zvýšení ceny zájezdu o více než 8 % dává zákazníkovi právo odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného.
- 5.5. Je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu SoZ.

/Snížení/

- 5.6. Jestliže dojde mezi uzavřením SoZ a zahájením zájezdu ke snížení výše uvedených nákladů, má zákazník právo na snížení ceny zájezdu. Způsob výpočtu snížení je stejný jako způsob výpočtu zvýšení ceny, přičemž CK má právo na odečtení skutečných administrativních nákladů od částky, jež má být zákazníkovi vrácena. Na žádost zákazníka je CK povinna tyto skutečné administrativní náklady doložit.

## **6. ZMĚNA SMLOUVY**

- 6.1. CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. O nepodstatnou změnu se jedná také v případě změny pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání zájezdu (například testy, karanténa, očkování). Nepodstatná změna nezakládá zákazníkovi právo na poskytnutí slevy nebo na odstoupení od SoZ.
- 6.2. Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka uvedené v SoZ nebo navrhne-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od SoZ ve lhůtě podle SoZ, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi 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 SoZ, c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od SoZ, a d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Neodstoupí-li zákazník od SoZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí.

- 6.3. Jestliže se v situaci podle 6.2 v důsledku změny závazku z SoZ sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

## **7. PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA POSTOUPENÍ SMLOUVY**

- 7.1. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník SoZ postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou SoZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 3 dny před zahájením zájezdu.
- 7.2. CK nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením SoZ; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení SoZ, a tyto náklady zákazníkovi doloží. Jedná se o administrativní poplatek CK ve výši 1.000 Kč a dále poplatky, které požadují ubytovatelé, letecké společnosti nebo jiní dodavatelé CK.
- 7.3. Zákazník a nový zákazník 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 (zejména může jít o manipulační poplatek CK a poplatek za změnu letenky).
- 7.4. CK upozorňuje, že postoupením SoZ není postoupena pojistná smlouva. Uzavřel-li zákazník cestovní pojištění, nový zákazník by měl uzavřít nové pojištění stejné produktové varianty.

## **8. Odstoupení od smlouvy**

- 8.1. Zákazník může před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit vždy, avšak CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost.
- 8.2. CK může zájezd zrušit:
- a) pro nedosažení minimálního počtu zákazníků. Není-li výslovně ujednáno jinak, je realizace skupinového zájezdu podmíněna dosažením minimálního počtu 10 zákazníků na turnus; oznámení o nedosažení minimálního počtu zákazníků je CK povinna dát ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny;
  - b) pokud jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti.
- 8.3. Zákazník podstatně porušuje svou povinnost zejména tím, že ani na výzvu nezaplatí zálohu, doplatek nebo celou cenu zájezdu, nedostaví se včas na místo odjezdu, nedodrží opakovaně pokyny vedoucího zájezdu nebo jinak závažně narušuje průběh cesty nebo pobytu.
- 8.4. Zákazník je povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odstupné ve výši podle bodu 9.1 níže.

- 8.5. Zákazník odstoupné nehradí, jestliže důvodem odstoupení je: a) CK zvýší cenu zájezdu o více než osm procent; b) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí služeb cestovního ruchu zahrnutých v zájezdu; c) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala; d) v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu; e) CK odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků; f) CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. V těchto případech je CK povinna zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situaci podle písm. d), e) a f) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.
- 8.6. Účinky odstoupení od SoZ nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, a to ideálně v písemné podobě.

## 9. Odstupné (STORNO)

- 9.1. Pro stanovení výše odstupného se vychází z ceny zájezdu podle článku 4.3 nesnížené o slevy, dále z počtu dnů mezi odstoupením od SoZ a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Začátkem zájezdu se rozumí začátek poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu. Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den přijetí písemného storna zájezdu/pobytu/služby CK. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu nebo nástupu na příslušný zájezd, pobyt apod, ale den předchozí.

Není-li v nabídce zájezdu nebo SoZ uvedeno jinak, výše odstupného za každou osobu činí:

- do 46 dnů: 1 000 Kč za každou osobu včetně dětí od 2 let; maximálně 20 % z celkové ceny po odečtení skutečně vzniklých nákladů CK;
- od 45 do 30 dnů: 30 % z celkové ceny po odečtení skutečně vzniklých nákladů CK;
- od 29 do 20 dnů: 50 % z celkové ceny po odečtení skutečně vzniklých nákladů CK;
- od 19 do 10 dnů: 80 % z celkové ceny po odečtení skutečně vzniklých nákladů CK;
- od 9 do 0 dnů: 100 % celkové ceny;

Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena včetně všech objednaných služeb.

- 9.2. V případě storna jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu/apartmá nižším počtem osob. Pokud s tím zbývající zákazník nesouhlasí, bude CK považovat storno jedné osoby za odstoupení od celé SoZ.

- 9.3. Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od SoZ zájezd nečerpá, má CK právo na odstupné ve výši plné ceny zájezdu.
- 9.4. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb. V tomto ohledu CK upozorňuje, že u doplňkových služeb k letenkám (např. seating, Travel Plus Class, nadváha) platí 100% storno ihned po potvrzení služby CK. Stornopodmínky leteckých společností vyjma Smartwings jsou vždy součástí nabídky zájezdu a po potvrzení uvedeny i ve SoZ. CK má nárok na úhradu skutečně vzniklých nákladů.
- 9.5. Pokud zákazník již na základě SoZ provedl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odstupné, budou vzájemné pohledávky započteny; CK případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné, nebo zákazník neprodleně doplatí CK rozdíl mezi odstupným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.
- 9.6. Na žádost zákazníka CK výši odstupného odůvodní.

## **10. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU (REKLAMAČNÍ ŘÁD) A POMOC V NESNÁZÍCH**

- 10.1. CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.
- 10.2. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se SoZ. Vadou zájezdu nejsou povětrnostní a klimatické podmínky, přírodní nánosy mořských bylin na pláži (zejm. posidonie mořská) nebo přítomnost běžně se vyskytujícího hmyzu jako jsou komáři, mravenci a další. V některých destinacích nelze vyloučit přítomnost švábů, aniž by se jednalo o příznak nečistoty.
- 10.3. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady neprodleně sdělit v místě vzniku průvodci/delegátovi CK, nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě. Opožděné vytknutí vady zájezdu může vést k nepřiznání slevy z ceny zájezdu. Průvodce/delegát CK, příp. jiný odpovědný pracovník se zákazníkem vždy sepíše reklamační protokol. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace.
- 10.4. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu.
- 10.5. CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CK vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného.



- 10.6. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána v SoZ, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje SoZ, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo v SoZ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CK povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.
- 10.7. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se SoZ, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.
- 10.8. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Žádá-li zákazník slevu, měl by svůj požadavek uplatnit u CK nebo zprostředkovatele bez zbytečného odkladu po skončení zájezdu. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.

## **11. DALŠÍ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKŮ**

### **11.1. Zákazník je mimo jiné povinen:**

- poskytovat CK součinnost při plnění jejích povinností podle SoZ, zejména je povinen být dostupný na telefonním a emailovém kontaktu, který CK poskytl při uzavření SoZ;
- aktivně se informovat o změnách pasových, vízových a zdravotních požadavků země určení;
- nahlásit účast cizích státních příslušníků;
- dodržovat právní předpisy navštívených států;
- dodržet místo nástupu, které CK sdělil;
- dbát pokynů vedoucího zájezdu, dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat vedoucího zájezdu o své plánované trase (vedoucí mu má právo v případě nedostatečné zkušenosti nebo výbavy tuto trasu i zakázat);
- předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu;
- chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí;
- bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb;
- převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a řádně si je zkontrolovat;
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu.

11.2. Zákazník, se kterým je SoZ uzavřena, je povinen zajistit, aby uvedené povinnosti splnili všichni zákazníci účastníci se zájezdu.

## **12. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU**

12.1. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů. V souladu s uvedeným pravidlem by zákazník například neměl nastoupit na zájezd, jeví-li známky nakažlivé nemoci, což je CK oprávněna ověřit změřením teploty nebo jiným přiměřeným způsobem.

12.2. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CK 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.

12.3. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na náhradu škody je 2 roky.

12.4. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě je zákazník povinen oznámit přímo dopravci ihned po zjištění nedostatků.

12.5. U zájezdů pořádaných CK jsou první a poslední den určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení pobytu. Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

## **13. POJIŠTĚNÍ**

13.1. CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZ (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění. CK nabízí zákazníkům cestovní pojištění a pojištění storna. Zákazník bere na vědomí, že pojistitelem je ERV Evropská pojišťovna, a. s., IČ 492 40 196, sídlo Křižíkova 237/36a, PSČ 186 00 Praha 8 (e-mail klient@ervpojistovna.cz, tel. +420 221 860 860). CK v případě škodní události nepřísluší posuzovat existenci, příp. výši nároků vyplývajících z pojistného vztahu. V případě škodních událostí CK poskytne potřebnou součinnost, nehradí však poplatky za lékařské ošetření apod., veškeré náklady hradí pojišťovna, jestliže jsou v souladu s pojistnými podmínkami. Doba trvání pojištění odpovídá délce zájezdu/pobytu. Podrobnosti o rozsahu pojištění, pojistném plnění, způsobech zániku

pojištění, výlukách a postupech při škodní události jsou uvedeny v pojistných podmínkách sjednaného pojištění.

- 13.2. CK je pojištěna pro případ úpadku u pojišťovny ERV Evropská pojišťovna, a. s., IČO: 49240196, se sídlem Praha 8 - Karlín, Křižíkova 237/36a, PSČ 18600, tel.: 221 860 860, e-mail: [spravapojisteni@ERVpojistovna.cz](mailto:spravapojisteni@ERVpojistovna.cz).

## **B. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PRODEJE SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU**

### **1. SMLOUVA O ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PRODEJE SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU**

- 1.1. CK zprostředkovává zákazníkům prodej služeb cestovního ruchu jako je pojištění, letenka, trajekt či pronájem motorového vozidla, nejsou-li součástí zakoupeného zájezdu. CK však není při zprostředkování prodeje těchto samostatných služeb stranou smlouvy o poskytnutí jednotlivých služeb cestovního ruchu, zákazník uzavírá smlouvu s poskytovatelem služby.
- 1.2. Tyto VOP se použijí na vztahy ze zprostředkování prodeje pouze v rozsahu, který není upraven smlouvou mezi zákazníkem a poskytovatelem služby. Smlouva/voucher mezi poskytovatelem služby a zákazníkem včetně všech jejích částí má přednost před těmito VOP.
- 1.3. V případě pochybností o tom, zda se jedná o obstarání služby cestovního ruchu, nebo zprostředkování prodeje jiných služeb cestovního ruchu, platí, že se jedná o zprostředkování prodeje služeb cestovního ruchu.

### **2. UZAVŘENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU**

- 2.1. Smlouva je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s CK závazně potvrdí nabídku zprostředkovávané služby. Za závazné potvrzení nabídky služby se považuje:
- Podpis předložené Smlouvy na pobočce nebo;
  - Zaslání naskenované a podepsané Smlouvy ve lhůtě určené CK/poskytovatelem nebo;
  - Jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou zachycený v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci
- 2.2. Smlouva je účinná zaplacením celé ceny služby ve lhůtě stanovené CK/poskytovatelem

### **3. PLATEBNÍ PODMÍNKY**

- 3.1. Není-li ve Smlouvě nebo jiné komunikaci mezi Zákazníkem a CK uvedeno jinak, je zákazník povinen zaplatit celou cenu zprostředkovávané služby v momentě uzavření smlouvy

### **4. Odstupné (STORNO)**

- 4.1. Pokud smlouva/voucher/všeobecné podmínky poskytovatele neurčí jinak, činí storno 100 % z ceny služby.

## **5. ODPOVĚDNOST ZA VADY A ŠKODY**

- 5.1. CK ze zprostředkovaných smluv nevyplývají žádné povinnosti. CK zejména neodpovídá za vady zprostředkovaných služeb cestovního ruchu ani za vzniklé škody. Odpovědnost CK se omezuje na zprostředkování služeb a netýká se jejich poskytnutí.

## **6. POJIŠTĚNÍ**

- 6.1. Pro účely zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu není CK pojištěna pro případ úpadku a není povinna zákazníkovi předávat formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb.

## **C. OBSTARÁNÍ SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU**

### **1. SMLOUVA O OBSTARÁNÍ SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU**

- 1.1. CK se na základě smlouvy o obstarání služby cestovního ruchu zavazuje obstarat zákazníkovi službu cestovního ruchu, typicky ubytování, a tuto službu mu prostřednictvím svých dodavatelů poskytnout.
- 1.2. CK se zavazuje obstarat službu ve sjednané kvalitě a zákazník se zavazuje zaplatit za to CK smluvenou cenu.
- 1.3. Ustanovení Občanského zákoníku o právech zákazníka ze smlouvy o zájezdu se nepoužijí.
- 1.4. V oblastech týkajících se uzavření smluvního vztahu, platebních podmínek a zrušení služby včetně odstupného, se přiměřeně použije část A těchto VOP.

### **2. ODPOVĚDNOST ZA VADY A ŠKODY**

- 2.1. CK odpovídá za řádné poskytnutí služby.
- 2.2. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší, než bylo sjednáno, má zákazník právo tuto skutečnost vytknout jako vadu služeb. Zákazník je povinen vadu vytknout bez zbytečného odkladu, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém.
- 2.3. Má-li služba vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny služeb ve výši přeměřené rozsahu a trvání vady. Žádá-li zákazník slevu, měl by tak učinit u CK rovněž bez zbytečného odkladu. CK se k požadavku zákazníka na poskytnutí slevy vyjádří nejpozději do 30 dnů od prokazatelného uplatnění reklamace zákazníkem, pokud není se zákazníkem dohodnuta lhůta jiná.
- 2.4. Pokud zákazník z jakýchkoliv důvodů na své straně nevyužije zcela nebo zčásti služby, na jejichž poskytnutí měl podle smlouvy právo, nezakládá taková skutečnost jakýkoliv nárok na slevu z ceny služeb.

### **3. POJIŠTĚNÍ**

- 3.1. Pro účely obstarání služby cestovního ruchu není CK pojištěna pro případ úpadku a není povinna zákazníkovi předávat formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb.
- 3.2. CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze smlouvy o obstarání služby cestovního ruchu (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění. CK nabízí zákazníkům cestovní pojištění a pojištění storna u pojišťovny ERV.

### **D. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

- 1.1. Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely uzavírání a realizace smluv se zákazníkem a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu smlouvy (v případě potřeby zajišťování vybraných služeb fotokopie cestovního dokladu), bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, PNR kód rezervace letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Tyto údaje budou předány poskytovatelům služeb (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto poskytovatelích jsou uvedeny v jednotlivých smlouvách, které zákazník uzavřel.
- 1.2. Pokud poskytovatel nebo CK zpracovává osobní údaje ve třetích zemích, poskytne CK na žádost zákazníka informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů.
- 1.3. Zákazník bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS nebo e-mailem. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zaslaným na e-mail: info@sardinie.cz. V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.
- 1.4. Výše uvedená ustanovení čl. 1 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník jednal (spolucestující). Rezervací jednotlivých služeb cestovního ruchu zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.
- 1.5. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:
  - požadovat přístup ke svým osobním údajům;
  - požadovat opravu nepřesných či neúplných osobních údajů;
  - požadovat výmaz osobních údajů;
  - požadovat omezení zpracování svých osobních údajů;

- vznést námitku proti zpracování osobních údajů;
  - podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.
- 1.6. Podrobné informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů jsou uvedeny na [www.sardinie.cz](http://www.sardinie.cz).

## **E. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 1.1. Smlouvy, na které se použijí tyto VOP, se řídí českým právem.
- 1.2. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto VOP použijí.
- 1.3. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto VOP, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.
- 1.4. V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou, na kterou se vztahují tyto VOP, má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz). Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na [www.coi.cz](http://www.coi.cz).
- 1.5. 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 obchodní podmínky jsou účinné od 16. 10. 2024.**