

# **Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Střední Morava - Sdružení cestovního ruchu, IČ 75087057 se sídlem Horní náměstí 367/5, 772 00 Olomouc**

## **I. Úvodní ustanovení**

1. Všeobecné smluvní podmínky (dále jen „VOP“) cestovní kanceláře jsou platné pro všechny zájezdy, jejichž pořadatelem je cestovní kancelář Střední Morava - Sdružení cestovního ruchu a dále pro jednotlivé služby cestovního ruchu prodávané cestovní kanceláří.
2. Cestovní kancelář Střední Morava - Sdružení cestovního ruchu prodává zájezdy i jednotlivé služby cestovního ruchu na základě smlouvy o zájezdu či smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby (dále také Smlouva).
3. Tyto VOP jsou nedílnou součástí Smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a pořadatelem.

## **II. Účastníci smluvního vztahu**

1. Účastníky smluvního vztahu jsou:
  - a. pořadatel, jímž je cestovní kancelář Střední Morava - Sdružení cestovního ruchu, IČ 75087057 se sídlem Horní náměstí 367/5, 772 00 Olomouc (dále jen „cestovní kancelář“ či „pořadatel“)
  - b. zákazník, kterým může být jak fyzická, tak právnická osoba (dále jen „zákazník“).

## **III. Předmět smluvního vztahu**

1. Tyto VOP upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:
  - a. zájezdů dle § 2522 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“), jejichž pořadatel je cestovní kancelář (dále jen „zájezd“) nebo
  - b. ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu, které nelze podřadit pod § 2522 OZ, jejichž pořadatelem je cestovní kancelář (dále jen „služba cestovního ruchu“).

## **IV. Prohlášení zákazníka**

1. Zákazník tímto prohlašuje, že je způsobilý k právnímu jednání, pokud jde o uzavření Smlouvy.
2. Zákazník dále prohlašuje, že všechny údaje, které uvedl v objednávce, jsou pravdivé, úplné a správné.
3. Zákazník prohlašuje, že se před odesláním objednávky seznámil s těmito VOP, a že těmito podmínkám rozumí a souhlasí s nimi.

## **V. Vznik smluvního vztahu**

1. Smluvní vztah mezi účastníky vzniká uzavřením Smlouvy.

2. Zákazník na internetových stránkách pořadatele ([www.olomouctravel.cz](http://www.olomouctravel.cz)) vyplní příslušný formulář, v němž uvede své jméno, příjmení, telefon, adresu, emailovou adresu a dále počet osob, které společně s ním zájezd či službu cestovního ruchu využijí. Osoby uvedené v objednávce nejsou stranou smluvního vztahu, avšak zákazník má vůči nim informační povinnosti dle čl. VIII a je zodpovědný za jakékoli jejich protiprávní jednání. Údaje uvedené v objednávce jsou pořadatelem považovány za správné.
3. Po vyplnění objednávky tuto zákazník odešle prostřednictvím tlačítka „ODESLAT OBJEDNÁVKU“.
4. Pořadatel bez zbytečného odkladu poté, co obdrží objednávku, tuto zákazníkovi potvrdí, a to na adresu elektronické pošty, kterou zákazník uvedl v objednávce zasláním jím podepsané smlouvy.
5. Smluvní vztah mezi pořadatelem a zákazníkem vzniká, jakmile pořadatel doručí zákazníkovi smlouvu, tj. akceptací návrhu.
6. Poté, co zákazník uhradí zájezd či službu cestovního ruchu v souladu s čl. VI těchto VOP, zašle pořadateli bez zbytečného odkladu na adresu elektronické pošty jím podepsanou smlouvu. Vyhotovení smlouvy podepsané zákazníkem je zákazník oprávněn předat také odpovědně osobně v době započetí zájezdu či služby cestovního ruchu (např. ubytovacímu zařízení).

## **VI. Platební podmínky**

1. Zákazník je povinen uhradit plnou cenu za zájezd či službu cestovního ruchu před jejich realizací.
2. Zákazník uhradí zájezd či službu cestovního ruchu jednorázově bezhotovostním převodem dle pokynů pořadatele, a to nejpozději do 5 dnů ode dne, kdy mu pořadatel doručil smlouvu, nejpozději však do 24 hodin před realizací zájezdu či služby cestovního ruchu.
3. Platba se považuje za uhrazenou, jakmile je připsána na účet pořadatele.

## **VII. Odstoupení od smlouvy**

1. Zákazník je dle § 2533 OZ oprávněn odstoupit od smlouvy vždy, pořadatel je oprávněn odstoupit od smlouvy tehdy, byl-li zájezd nebo služba cestovního ruchu zrušena nebo porušil-li zákazník svou povinnost.
2. Není-li důvodem odstoupení ze strany zákazníka porušení povinností pořadatele dle těchto VOP, je zákazník povinen uhradit pořadateli, v případě, že od smlouvy odstoupí ve lhůtě kratší než 72 h před realizací zájezdu či služby cestovního ruchu, odstupné ve výši 100% z ceny zájezdu či služby cestovního ruchu, v případě, že od smlouvy odstoupí ve lhůtě 3 - 7dní před realizací zájezdu či služby cestovního ruchu, odstupné ve výši 50% z ceny zájezdu či služby cestovního ruchu.
3. Odstoupení zákazníka musí být oznámeno osobně na adrese sídla pořadatele, písemně doporučeně na adrese pořadatele či na emailovou adresu pořadatele.

### **VIII. Práva a povinnosti zákazníka**

1. Zákazník je oprávněn být ze strany pořadatele řádně a úplně informován o obsahu zájezdu nebo služby cestovního ruchu.
2. Zákazník má právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb.
3. Zákazník je oprávněn být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách.
4. Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy dle podmínek uvedených v čl. VII těchto VOP.
5. Zákazník má právo na reklamaci vad a její vyřízení dle čl. X těchto VOP.
6. Zákazník má právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest před nepovolanými osobami.
7. Zákazník je povinen uhradit pořadateli cenu za zájezd či službu cestovního ruchu v plné výši a v případě uvedeném v čl. VII odst. 2 též odstupné.
8. Zákazník je povinen poskytnout pořadateli nezbytnou součinnost potřebnou k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb.
9. Zákazník je povinen dostavit se ve stanoveném čase na místo zahájení zájezdu/služby cestovního ruchu. V případě, že se zákazník v daném termínu nedostaví, nemá nárok žádnou formu kompenzace a je povinen hradit odstupné ve výši 100% z ceny zájezdu/služby cestovního ruchu.
10. Zákazník je povinen zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezit ostatní zákazníky a počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví, majetku na úkor ostatních zákazníků či pořadatele. Případnou škodu se zákazník zavazuje uhradit.
11. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu ve prospěch třetích osob dle § 1767 OZ, je povinen tyto osoby seznámit s těmito VOP, jakož i s dalšími informacemi souvisejícími se zájezdem či službou cestovního ruchu a zabezpečit, aby všechny osoby plnily základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jednotlivý účastník zájezdu/služby cestovního ruchu.

### **IX. Práva a povinnosti pořadatele**

1. Pořadatel je povinen odpovědně připravit zájezd/službu cestovního ruchu, pečlivě volit dodavatele a poskytnuté služby kontrolovat.
2. Pořadatel je povinen zákazníka pravdivě a řádně informovat o všech zásadních skutečnostech týkajících se sjednaných služeb.

### **X. Reklamáce**

1. V případě vadně poskytnutých či neposkytnutých služeb, které byly mezi zákazníkem a pořadatelem sjednány, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci.
2. Reklamáce musí být uplatněna písemně.
3. V souladu s § 2540 OZ je zákazník povinen vytknout vadu bez zbytečného odkladu.

4. Průběh a výsledek reklamačního řízení je pořadatel povinen sdělit zákazníkovi do 30 dnů od doručení reklamace. V případě, že se z objektivních důvodů v uvedené lhůtě nepodaří pořadateli získat veškeré podklady pro rozhodnutí, souhlasí zákazník s prodloužením lhůty o dalších 30 dnů.

## **XI. Pojištění**

1. Pořadatel prohlašuje, že je pojištěn proti úpadku cestovní kanceláře, přičemž bližší informace o tomto pojištění jsou k dispozici na internetových stránkách pořadatele.
2. Součástí poskytovaných zájezdů a služeb cestovního ruchu není pojištění zákazníka pro cesty a pobyt (tzv. cestovní pojištění).

## **XII. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

1. Je – li zákazník spotřebitelem, má právo v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb (dále jen „spotřebitelský spor“).
2. Subjektem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů mezi spotřebitelem a cestovní kanceláří ve smyslu ust. § 20e zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, je Česká obchodní inspekce.

## **XIII. Závěrečná ustanovení**

1. Odesláním objednávky dle čl. V těchto obchodních podmínek dává zákazník výslovný a dobrovolný souhlas, a to i jménem dalších osob uvedených v objednávce, se zpracováním a uchováním dobrovolně poskytnutých osobních údajů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. Tento souhlas je udělen až do doby jeho písemného odvolání. Poskytnuté osobní údaje nebudou cestovní kanceláří zpracovány pro jiné účely než pro účely nabízení služeb cestovní kanceláře, a to po neomezenou dobu a v rozsahu poskytnutých údajů.
2. V situacích těmito VOP neupravených se smluvní vztah mezi zákazníkem a pořadatelem řídí obecně závaznými právními předpisy ČR, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
3. Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 21. 4. 2017