

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“) cestovní kanceláře Kateřina Jalčová, IČO: 75557771, se sídlem Kestřanská 268, 387 51 Štětka, podnikající pod označením Mana Polynesia, e-mail: hello@manapolynesia.eu, tel.: +420 602 353 577, web: www.manapolynesia.eu, bankovní spojení: 3684358014/3030, Air Bank, a.s. (dále jen „**CK**“), jsou platné pro individuální zájezdy na míru a pro malé doprovázené skupinové cesty pořádané CK, není-li ve smlouvě o zájezdu uvedeno jinak. VOP tvoří v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb., zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, nedílnou součástí smlouvy o zájezdu uzavřené mezi zákazníkem a CK. Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník potvrzuje, že se s těmito VOP předem seznámil a souhlasí s nimi v plném rozsahu. Pokud je zákazníků více nebo zákazník uzavírá smlouvu ve prospěch dalších cestujících osob, odpovídá za jejich řádné seznámení s VOP, předání všech potřebných informací a za pravdivost údajů poskytnutých CK.

### 1 Smlouva o zájezdu

- 1.1 CK je oprávněna sestavovat služby cestovního ruchu pro účely zájezdu a nabízet a prodávat zájezdy. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě uzavřené smlouvy o zájezdu mezi CK a zákazníkem (dále jen „**Smlouva**“). CK se zavazuje na základě Smlouvy a v souladu s jejími podmínkami poskytnout zákazníkovi ve Smlouvě specifikovaný soubor služeb cestovního ruchu (dále jen „**Zájezd**“) a zákazník se zavazuje zaplatit celkovou smluvní cenu a případně další sjednané poplatky.
- 1.2 Součástí Smlouvy jsou tyto VOP, individuální nabídka Zájezdu připravená CK na základě poptávky zákazníka (dále jen „**Nabídka**“), případně podrobné pokyny k zájezdu, cestovní dokumenty, vouchery, informace o pojištění CK pro případ úpadku a další dokumenty, které CK zákazníkovi předá nebo zašle v textové podobě. Pokud je některá služba zajišťována třetí osobou, mohou být pro její čerpání rozhodné také podmínky příslušného poskytovatele služby, zejména dopravce, ubytovatele, místního průvodce, provozovatele výletu, trajektu, místního letu nebo půjčovny vozidel. Uzavřením Smlouvy zákazník potvrzuje, že se s těmito dokumenty seznámil.
- 1.3 Smlouva se uzavírá na speciálním formuláři CK (dále jen „**Formulář smlouvy**“). V případě, kdy se údaje ve Formuláři smlouvy odlišují od údajů v Nabídce nebo ve VOP, jsou vždy závazné údaje uvedené ve Formuláři smlouvy.
- 1.4 Smlouva se uzavírá za osobní přítomnosti smluvních stran nebo na dálku prostřednictvím prostředků elektronické komunikace.
- 1.5 V případě uzavírání Smlouvy na dálku probíhá smluvní proces zpravidla tak, že zákazník zašle CK poptávku, CK se zákazníkem provede konzultaci a následně mu zašle Nabídku s platností 48 hodin, není-li v Nabídce uvedeno jinak. Nabídka nepředstavuje rezervaci ani blokaci jednotlivých služeb. Po odsouhlasení Nabídky zákazníkem a připsání sjednané zálohy CK bez zbytečného odkladu ověří aktuální dostupnost a cenu služeb u jednotlivých dodavatelů. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy CK zákazníkovi v textové podobě potvrdí dostupnost a cenu služeb a zašle mu potvrzení o uzavření Smlouvy, není-li ve Smlouvě výslovně uveden jiný okamžik jejího uzavření. Do okamžiku potvrzení podle předchozí věty není Smlouva uzavřena a CK není povinna provést závaznou rezervaci jednotlivých služeb, není-li mezi stranami výslovně dohodnuto jinak. CK vydá zákazníkovi při uzavření Smlouvy nebo bezprostředně po jejím uzavření potvrzení o Zájezdu v textové podobě (např. jako přílohu e-mailové zprávy ve formátu pdf.).
- 1.6 CK vydá zákazníkovi při uzavření Smlouvy nebo bezprostředně po jejím uzavření potvrzení o Zájezdu v textové podobě (např. jako přílohu e-mailové zprávy ve formátu pdf.).
- 1.7 CK předá zákazníkovi před uzavřením Smlouvy nebo nejpozději spolu se Smlouvou / potvrzením o zájezdu doklad o pojištění záruky pro případ úpadku CK vystavený pojistitelem. Doklad může být zákazníkovi předán v textové podobě, zejména jako příloha e-mailu. Doklad o pojištění může být současně uveřejněn na webových stránkách CK; tím však není dotčena povinnost CK předat jej zákazníkovi v rámci smluvní dokumentace.
- 1.8 Zájezdem na míru se rozumí Zájezd vytvořený individuálně podle požadavků zákazníka, zejména s ohledem na požadovaný termín, rozsah

služeb, trasu, ubytování, typ dopravy v destinaci, výlety a další cestovní služby. Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, Zájezdy CK mají povahu individuálních zájezdů na míru nebo malých doprovázených skupinových cest.

- 1.9 Zákazník uzavřením Smlouvy souhlasí s poskytnutím potvrzení o zájezdu v jiné textové podobě (elektronicky).
- 1.10 Za den zahájení Zájezdu se považuje den, kdy má být podle Smlouvy zahájeno čerpání první služby cestovního ruchu zahrnuté do Zájezdu, zejména první ubytování, transfer, místní přeprava, výlet, průvodcovská služba nebo jiná služba výslovně uvedená ve Smlouvě. Není-li mezinárodní letecká přeprava do cílové destinace výslovně zahrnuta ve Smlouvě jako součást Zájezdu, nepovažuje se den odletu zákazníka do cílové destinace za den zahájení Zájezdu.

### 2 Cena a platební podmínky

- 2.1 Cena Zájezdu zahrnuje služby uvedené ve Smlouvě.
- 2.2 Není-li ve Smlouvě nebo Nabídce uvedeno jinak, je zákazník povinen před uzavřením Smlouvy uhradit zálohu ve výši 7 500 Kč / 300 EUR na osobu; u individuálních zájezdů na míru může být sjednána záloha ve výši 30 % z ceny Zájezdu. Nebude-li Smlouva následně uzavřena, postupuje se podle čl. 2.4 těchto VOP. Po uzavření Smlouvy se záloha započítává na cenu Zájezdu. V případě odstoupení od již uzavřené Smlouvy se záloha vypořádá podle čl. 9 těchto VOP. Zbývající část ceny Zájezdu je splatná nejpozději 45 dnů před zahájením Zájezdu, pokud není ve Smlouvě stanovena delší lhůta, zejména 60 dnů před odletem s ohledem na platební podmínky zahraničních dodavatelů. Je-li Smlouva uzavřena méně než 45 dnů před zahájením Zájezdu, je zákazník povinen uhradit plnou cenu Zájezdu ihned po uzavření Smlouvy, nejpozději následující pracovní den. Platba se považuje za uhrazenou okamžikem připsání na účet CK. Bankovní poplatky spojené s platbou ze zahraničí hradí zákazník.
- 2.3 Nabídka Zájezdu připravená CK na základě poptávky zákazníka je platná po dobu 48 hodin od jejího odeslání zákazníkovi, není-li v Nabídce uvedeno jinak. Nabídka sama o sobě neznamená rezervaci ani blokaci kapacit ubytování, místní dopravy, výletů nebo jiných služeb. CK začne po odsouhlasení Nabídky zákazníkem a připsání sjednané zálohy ověřovat dostupnost a cenu služeb u dodavatelů; závazná rezervace služeb bude provedena až po potvrzení dostupnosti a ceny a uzavření Smlouvy, není-li výslovně sjednáno jinak.
- 2.4 Nebude-li možné po připsání zálohy potvrdit některou ze služeb v rozsahu nebo za cenu uvedenou v Nabídce, oznámí CK tuto skutečnost zákazníkovi bez zbytečného odkladu a zašle mu upravenou nabídku, zejména s návrhem náhradní služby, jiného typu pokoje nebo upravené ceny. Zákazník je oprávněn upravenou nabídku ve lhůtě stanovené CK přijmout nebo odmítnout. Odmítne-li zákazník upravenou nabídku nebo nevyjádří-li se ve stanovené lhůtě, Smlouva nebude uzavřena a CK mu bez zbytečného odkladu vrátí uhrazenou zálohu v plné výši.
- 2.5 Po uzavření Smlouvy lze dostupnost, rozsah nebo cenu služeb měnit pouze za podmínek stanovených Smlouvou, těmito VOP a právními předpisy.
- 2.6 Poplatky za změny Smlouvy na žádost zákazníka, storno poplatky a odstupné jsou splatné ihned, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb pouze při plném a včasném zaplacení ceny Zájezdu. Jakákoliv platba se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na bankovní účet CK. V případě plateb v EUR se použije bankovní účet nebo platební instrukce uvedené ve Smlouvě. Případné bankovní poplatky a kurzové rozdíly hradí zákazník, není-li dohodnuto jinak. Neuhrazení ceny Zájezdu nenahrazuje odstoupení zákazníka od Smlouvy.
- 2.7 Cena Zájezdu je odvozena od počtu nocí strávených v dané destinaci, přičemž ve Smlouvě jsou uvedena data zahájení a ukončení Zájezdu, od nichž se počet nocí odvozuje. U zájezdů do zahraničí mohou den zahájení a den ukončení Zájezdu sloužit především k zajištění místní dopravy, transferů mezi letištěm, přístavem nebo jiným sjednaným místem a místem ubytování a k organizaci v místě pobytu; tyto dny nejsou považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu a zákazník po ně nemá nárok na plnohodnotné stravování ani čerpání jiných služeb hotelu, nejsou-li takové služby výslovně zahrnuty ve Smlouvě. V tomto smyslu nelze reklamovat případné zkrácení pobytu či neposkytnutí stravy nebo jiných služeb, odpovídá-li skutečně poskytnutý rozsah služeb

Smlouvě.

- 2.8 Zákazník bere na vědomí, že cena Zájezdu nezahrnuje případnou pobytovou taxu dle vyhlášky místních úřadů. Tuto taxu může být zákazník povinen uhradit nad rámec ceny Zájezdu na místě v hotovosti nebo kartou, zpravidla v EUR nebo USD. Zavedení taxy a její výše mohou být úpravou místní vyhlášky i v průběhu sezony změněny. Aktuální informace budou zákazníkovi sděleny před zahájením Zájezdu.

### 3 Specifikace služeb

- 3.1 CK doručí zákazníkovi elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou Zákazníkem nejpozději sedm dnů před zahájením Zájezdu další podrobné a pro zákazníka důležité pokyny a informace, nejsou-li již obsaženy ve Smlouvě, zejména doklady, stvrzenky a vouchery potřebné k uskutečnění Zájezdu (dále jen „**Pokyny k zájezdu**“). V případě, že zákazník v této stanovené lhůtě Pokyny k zájezdu neobdrží, je zákazník povinen neprodleně kontaktovat CK.
- 3.2 CK pořádá zejména individuální Zájezdy na míru do Francouzské Polynésie a malé doprovázené skupinové cesty, zpravidla nejvýše dvakrát ročně a s maximálním počtem 6 účastníků, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak. U skupinové cesty může být realizace podmíněna dosažením minimálního počtu účastníků uvedeného ve Smlouvě. CK je oprávněna Zájezd zrušit z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků ve lhůtách stanovených občanským zákoníkem a těmito VOP.
- 3.3 CK zajišťuje Zájezd prostřednictvím místních smluvních partnerů ve Francouzské Polynésii. Některé služby jsou poskytovány místními dodavateli podléhajícími právními a provozními podmínkám Francouzské Polynésie. CK odpovídá za řádné poskytnutí Zájezdu v rozsahu stanoveném právními předpisy, avšak zákazník bere na vědomí, že organizace a provoz jednotlivých služeb se řídí místními podmínkami a standardy.
- 3.4 U skupinových cest může být součástí Zájezdu organizační doprovod CK. Organizační doprovod zajišťuje organizační podporu skupiny, koordinaci již sjednaných služeb, komunikaci s místními dodavateli a předávání praktických informací. Organizační doprovod není průvodcem ve smyslu poskytování odborného výkladu, výkladu k památkám, kulturnímu dědictví či místním reáliím; odborné prohlídky a výklady zajišťují místní licencovaní průvodci nebo jiní oprávnění poskytovatelé služeb. Pokud není ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak, součástí Zájezdu není nepřetržitý osobní doprovod ani asistence v rozsahu osobní péče o zákazníka.
- 3.5 Není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, Zájezdy CK nejsou s ohledem na charakter destinace, místní dopravu, transfery, nástupy na lodě či trajekty, výlety, klimatické podmínky a místní infrastrukturu obecně koncipovány jako bezbariérové ani jako vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu. Zákazník je povinen před uzavřením Smlouvy sdělit CK zdravotní, pohybové nebo jiné omezení, které může mít vliv na jeho účast na Zájezdu nebo čerpání služeb. Požádá-li zákazník o posouzení vhodnosti Zájezdu s ohledem na své konkrétní potřeby, CK mu poskytne informaci podle dostupných údajů od dodavatelů a případně v textové podobě potvrdí možnost účasti a rozsah dostupné asistence. Cena Zájezdu se může v důsledku požadovaných úprav nebo asistence změnit. Nesdělí-li zákazník své omezení před uzavřením Smlouvy, nese riziko, že některé služby nebude možné s ohledem na jeho potřeby čerpat, a odpovídá za přiměřené náklady, které tím CK nebo dodavatelům vzniknou. CK neposkytuje zdravotní posouzení způsobilosti zákazníka k účasti na Zájezdu.

### 3.6 Doprava

Mezinárodní letenka do cílové destinace není součástí Zájezdu, není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak. Klient si mezinárodní letenku pořizuje samostatně, vlastním jménem, na vlastní účet a odpovědnost. CK může zákazníkovi nezávazně doporučit konkrétní letecké spojení nebo vhodné časové návaznosti, avšak takové doporučení nepředstavuje prodej letenky, zprostředkování letenky ani spojenou cestovní službu, pokud se CK se zákazníkem výslovně písemně nedohodne jinak. Zákazník výslovně bere na vědomí doporučení CK nekupovat mezinárodní letenku před písemným potvrzením Zájezdu ze strany CK a před ověřením návaznosti na služby zahrnuté v Zájezdu. Zakoupí-li zákazník letenku před potvrzením Zájezdu

nebo v rozporu s doporučenými časy, nese riziko nevhodného spojení, zmeškání navazujících služeb, změny nebo zrušení letu, neudělení vstupu do tranzitní země i souvisejících nákladů sám. Součástí Zájezdu mohou být zejména ubytování, místní lety Air Tahiti, trajekty, transfery, výlety, místní průvodcovské služby a případně pronájem vozidla, je-li tak výslovně uvedeno ve Smlouvě.

Letové řády místních dopravců mohou být měněny i po uzavření Smlouvy. CK je oprávněna přizpůsobit program Zájezdu změnám letových řádů nebo provozním požadavkům dopravce, pokud je zachován účel a celkový charakter Zájezdu.

Je-li součástí konkrétní skupinové cesty programové mezipřistání v San Franciscu nebo v jiné třetí zemi, bude tato část výslovně uvedena ve Smlouvě včetně rozsahu zahrnutých služeb, zejména ubytování, transferů a případného místního průvodce. Zákazník bere na vědomí, že vstup nebo tranzit přes Spojené státy americké může vyžadovat platnou registraci ESTA nebo vízum, splnění vstupních, bezpečnostních, celních a zdravotních podmínek a že za jejich splnění odpovídá zákazník, není-li výslovně sjednáno, že CK zajišťuje některou dílčí službu. Neudělení registrace ESTA, víza, povolení ke vstupu či nesplnění jiných vstupních podmínek se považuje za okolnost na straně zákazníka a nezakládá právo zákazníka na vrácení zaplacené zálohy či jiných plateb ze strany CK.

### 3.7 Upozornění na kulturní odlišnosti v navštívených zemích

Zákazník bere na vědomí, že Francouzská Polynésie a případně další navštívené destinace mají odlišné klimatické, kulturní, hygienické, dopravní a organizační podmínky než Česká republika nebo Slovenská republika. Úroveň, rozsah a rychlost služeb poskytovaných hotely, místními dopravci, provozovateli výletů a dalšími místními dodavateli odpovídá místním zvyklostem a standardům. Tyto odlišnosti samy o sobě nepředstavují vadu Zájezdu, pokud poskytnuté služby odpovídají Smlouvě a obvyklému standardu dané destinace. Zákazník bere na vědomí zejména možný výskyt hmyzu na ubytování, mořských živočichů, řas, dočasných výpadků vody nebo elektřiny, změn počasí a omezení provozu služeb na menších ostrovech. Tyto skutečnosti samy o sobě nepředstavují vadu Zájezdu a nezakládají právo zákazníka na slevu z ceny Zájezdu.

### 3.8 Ubytování

Ubytovací zařízení je zařazené do kategorie podle pravidel konkrétní destinace. Konkrétní ubytovací zařízení a jeho popis vč. kategorie je uveden v Nabídce. V kategorizaci hotelů jsou mezi jednotlivými destinacemi rozdíly. I v komfortních hotelech jsou pokoje často jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů stejné kategorie v jednom hotelu se může odlišovat. CK upozorňuje zákazníky na skutečnost, že snímky ubytovacích kapacit, jejich vybavení a snímky pláží a dalších míst zobrazených v Nabídce a webových stránkách CK, jsou pouze ilustrační. Vzhledem k tomu, že každé ubytovací zařízení má několik typů pokojů, které se mohou lišit vybavením, velikostí apod., není možné zobrazit v Nabídce všechny typy pokojů. Toto platí i pro případy, kdy ubytovací zařízení má více objektů a v Nabídce je zobrazen pouze jeden z nich. CK nemá vliv na přidělování jednotlivých pokojů; to je plně v kompetenci hotelu. CK nemůže ovlivnit kulturní a hygienické zvyklosti jednotlivých zemí, čistotu moře či veřejné pláže, charakter přístupu k pláži, stavební ruch v okolí hotelu apod. Vzdálenost ubytovacího zařízení od pláže nebo od moře je přibližný údaj o délce nejkratší přístupové cesty od nejbližšího hotelového východu k moři či k pláži, tato vzdálenost se tedy může lišit v závislosti na místě ubytování hostů v rámci hotelového komplexu. CK rovněž upozorňuje zákazníky na skutečnost, že v případě mimosezónních zájezdů nemusí být v provozu všechny sezónní služby hotelu, stejně jako letoviska a obchody. Ubytování zajišťuje CK vždy v souladu s právními předpisy příslušného státu.

V případě změny ubytování, ke které ve všech turistických oblastech může docházet, bude zákazník ubytován v zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Vybavení jednolůžkového pokoje, i když je poskytován za příplatek, nemusí být zcela identické s vybavením v dvoulůžkových pokojích. Ve většině hotelů je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlka není plnohodnotná postel a může jí být pohovka, rozkládací gauč nebo lehátko.

Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit pokoj dopoledne, v mnoha případech již do 10 hodin. Možnost nastěhování záleží na aktuálních podmínkách hotelu v den příjezdu, může to však být umožněno až po 14

hodině. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokoje.

Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá CK vliv. Staveniště vznikají velmi rychle prakticky ze dne na den nebo je stavební činnost po delší přestávce obnovena. Ne vždy je možné získat při provedení rezervace nejaktuálnější zprávy o činnosti v hotelu a jeho okolí. K větším hotelům patří i večerní zábava s restauracemi a bary, které mohou působit hluk. Architektura hotelů umožňuje zvukovou propustnost mezi jednotlivými prostory.

Klimatizací jsou vybaveny pouze hotely, u kterých je toto přímo uvedeno v popisu ve Smlouvě či v Nabídce. V některých zařízeních je klimatizace ovládána centrálně a její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. U hotelů nižší kategorie se může stát, že klimatizace bude v provozu pouze několik hodin denně.

Snídaně formou bufetu znamená zpravidla (nikoli vždy) samoobslužný výběr z většího množství potravin teplé i studené kuchyně. Nápoje včetně džusů nemusí být součástí ceny a hotel si za ně může účtovat poplatek. Kontinentální snídaně (převážně v malých hotelech a guest-house) obsahuje čaj nebo kávu, pečivo, máslo a marmeládu. U obědů a večeří nejsou nápoje k jídlu zahrnuty v ceně, není-li výslovně uvedeno jinak. Skladba pokrmů je plně v režii hotelu a CK na ni nemá vliv.

Počet lehátek a slunečníků v některých hotelech nemusí odpovídat celkové kapacitě hotelu. Údaje o vzdálenosti pláží od hotelu jsou v popisu pouze orientační. Většina pláží je přístupná i místnímu obyvatelstvu. Ne všechny hotely mají bazén s čistícím zařízením a občas se může stát, že bazén bude vypuštěn z důvodů jeho údržby.

Obyvatelé některých zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. Doporučujeme zákazníkům zakoupit k tomuto účelu balenou vodu. V některých zemích je potřeba použít redukci do zásuvek, přičemž v hotelu nemusí být k dispozici a jejich zajištění není součástí Zájezdu.

V některých zemích může docházet i k občasným výpadkům zásobování vodou a elektrickou energií. S tím souvisí i výpadky klimatizace.

Přes intenzivní snahy hoteliérů a místních úřadů se může v určitých obdobích vyskytovat v destinaci hmyz nebo vodní tráva – řasy. Velmi citlivým zákazníkům doporučujeme vzít si s sebou repelent v podobě spreje nebo elektrického rozprašovače do zásuvky.

CK doporučuje zákazníkům, aby měli po celou dobu Zájezdu k dispozici finanční hotovost ve výši alespoň 300 EUR či USD na jednu osobu nebo platební kartu ke krytí nákladů, které zákazníkům mohou v průběhu zájezdu vzniknout (zejména nákladů na doplňkové služby, které nejsou zahrnuty v ceně Zájezdu, nákladů na případné lékařské ošetření apod.).

CK upozorňuje na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních svátků nebo oslav v místě pobytu. CK upozorňuje, že při koupání a dalších aktivitách v moři je třeba dbát zvýšené opatrnosti s ohledem na výskyt ryb a dalších mořských živočichů, kteří mohou koupání znepříjemnit nebo představovat riziko pro zdraví. Zákazník je povinen řídit se místními upozorněními, bezpečnostními pokyny a pokyny poskytovatelů služeb.

## 4 Práva a povinnosti zákazníka

### 4.1 Zákazník má právo:

- a) na řádné poskytnutí potvrzených služeb. Pokud zákazník dohodnuté služby nevyčerpá bez zavinění CK, nemá právo na jejich náhradu,
- b) vyžadovat od CK informace o všech skutečnostech, které jsou CK známy a které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb,
- c) zrušit svoji účast na Zájezdu kdykoliv před zahájením Zájezdu odstoupením od Smlouvy za podmínek uvedených v těchto VOP,
- d) na reklamaci vad a její řádné vyřízení podle reklamačního řádu,
- e) na ochranu osobních údajů, které zákazník uvádí ve Smlouvě a v dalších dokumentech, a informací o cílech cest před nepovolanými osobami.

### 4.2 Základní povinnosti zákazníka:

- a) Poskytnout CK úplně a pravdivě veškeré údaje ve Smlouvě a předložit doklady požadované pro zajištění Zájezdu, současně poskytnout součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb.
- b) Účastníci zájezdu mohou být osoby mladší 15 let pouze v doprovodu osoby starší 18 let. Osoby ve věku mezi 15. – 18. rokem se mohou

účastnit Zájezdu pouze se souhlasem zákonného zástupce, pokud se sám zákonný zástupce Zájezdu neúčastní. Celkový zdravotní stav musí každý účastník zájezdu zvážit sám a případné pochybnosti konzultovat s lékařem. Zákazník způsobilý k právnímu jednání ručí za smluvní závazky přihlášených osob jako za své vlastní.

- c) Převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb (vouchery, cestovní pokyny), řádně si je přezkontrolovat a řídit se jimi. Být včas na sjednaných místech souvisejících s průběhem Zájezdu (opožděné příchody jsou k újmě zákazníka).
- d) Být vybaven všemi nezbytnými osobními a zdravotními doklady – cestovním pasem platným až 6 měsíců po vycestování (vyžadují-li to některé země), dále pokud je to vyžadováno také očkovacím průkazem (pokud je to vyžadováno jako podmínka pro vstup do požadované země, do které si zakoupil Zájezd).
- e) Plně zodpovídat za stav svého zdraví a seznámit se s klimatickými a zdravotními podmínkami, které se mohou v destinaci vyskytnout. V případě jakýchkoli nejasností konzultovat svůj zdravotní stav a cílovou destinaci s ošetřujícím lékařem nebo na hygienické stanici. Některé země vyžadují povinné očkování a zákazník je povinen si přehled povinných očkování ověřit, tuto povinnost očkování dodržet a oznámit CK před uzavřením Smlouvy jakékoli zdravotní, pohybové či jiné omezení, které by mohlo mít vliv na jeho účast na Zájezdu či na některé z poskytovaných služeb CK v průběhu Zájezdu.
- f) Zákazník odpovídá za posouzení své zdravotní a fyzické způsobilosti k účasti na Zájezdu. Má-li zákazník pochybnosti o své způsobilosti, je povinen před uzavřením Smlouvy konzultovat účast na Zájezdu s lékařem. CK není poskytovatelem zdravotních služeb a neposkytuje odborné lékařské posouzení vhodnosti účasti na Zájezdu.
- g) Dodržovat pasové, vízové, celní, zdravotní a další předpisy, včetně předpisů dopravců a ubytovatelů, země, do které cestuje. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník sám. V případě, že účast na Zájezdu vyžaduje zajištění víz do dané země, je zákazník povinen zajistit si víza na vlastní náklady a odpovědnost, pokud se s CK výslovně nedohodne jinak. V případě, že zákazník nebude mít řádně udělená platná víza dané země, CK je oprávněna účtovat storno poplatky ve výši 100 % z ceny Zájezdu a ceny objednaných služeb zahrnutých do ceny Zájezdu.
- h) Zaplatit řádně a včas sjednanou cenu Zájezdu v termínech dle pokynů CK a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce CK.
- i) Počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CK a uhradit případnou škodu, kterou způsobil, a cenu služeb, které čerpal nad rámec Smlouvy.
- j) Není-li některá ze služeb cestovního ruchu poskytnuta v souladu se Smlouvou nebo nemá-li vlastnosti, které cestující s ohledem na Nabídku a zvyklosti důvodně očekával, cestující je povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit CK nebo jejímu pověřenému zástupci.

## 5 Práva a povinnosti cestovní kanceláře

- a) CK je povinna pravdivě informovat o skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou jí známy.
- b) CK neodpovídá za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě pobytu u místního průvodce, hotelu či jiné organizace. CK není odpovědná za vady v plnění na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění, jehož sjednání není předmětem Smlouvy. Dojde-li k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.
- c) Služby, výlety, aktivity, doprava, stravování nebo jiné služby, které si zákazník objedná nebo zaplatí přímo v místě pobytu u třetí osoby, zejména u hotelu, místního průvodce, provozovatele výletu nebo jiné místní organizace, nejsou součástí Zájezdu, pokud nejsou výslovně uvedeny ve Smlouvě jako služba zahrnutá v ceně Zájezdu. CK za tyto služby neodpovídá, nepřijímá jejich reklamace a nenese odpovědnost za škodu nebo jinou újmu vzniklou v souvislosti s jejich poskytnutím.
- d) Zákazník bere na vědomí, že čerpání některých služeb Zájezdu může být podmíněno dodržením provozních, bezpečnostních, přepravních, ubytovacích, storno nebo jiných podmínek příslušného dodavatele. Porušení těchto podmínek zákazníkem se považuje za okolnost na straně

zákazníka a nezakládá právo na slevu z ceny Zájezdu, náhradu škody ani vrácení ceny nevyčerpané služby.

- e) Zákazník je povinen bez zbytečného odkladu po doručení zkontrolovat správnost všech údajů ve Smlouvě, voucherech, pokynech k zájezdu a dalších cestovních dokumentech, zejména jména a příjmení, data narození, údaje cestovního dokladu, termíny, časy, místa srazů, rozsah služeb a kontaktní údaje. Zjistí-li zákazník nesrovnalost, je povinen ji neprodleně oznámit CK. Neoznámí-li zákazník zjevnou nesrovnalost včas, odpovídá za náklady a důsledky tím vzniklé.
- f) Informace CK o pasových, vízových, tranzitních, celních a zdravotních požadavcích se týkají občanů České republiky, není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak. Občané jiných států jsou povinni CK před uzavřením Smlouvy sdělit své státní občanství a samostatně si ověřit podmínky vstupu, tranzitu a pobytu pro svou státní příslušnost. Nesdělení této skutečnosti nebo nesplnění vstupních či tranzitních podmínek se považuje za okolnost na straně zákazníka.
- g) V případě, že bude nezbytné účastníka ubytovat v jiném hotelu, CK si vyhrazuje právo zajistit mu ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie.
- h) CK si vyhrazuje právo zrušit či zkrátit Zájezd z důvodu vyšší moci nebo okolností mimo kontrolu CK – CK má v tomto případě nárok na úhradu všech již poskytnutých služeb.
- i) CK neodpovídá za škodu vzniklou zákazníkovi v důsledku zpoždění, změny nebo zrušení dopravy, která není součástí Zájezdu a kterou si zákazník zajišťuje samostatně. Je-li doprava součástí Zájezdu, odpovídá CK za její řádné poskytnutí v rozsahu stanoveném Smlouvou a právními předpisy; tím nejsou dotčena práva zákazníka vůči příslušnému dopravci. Zákazník bere na vědomí možnost zpoždění či změny dopravy v důsledku technických, povětrnostních, provozních nebo jiných okolností a je povinen tuto možnost přiměřeně zohlednit při plánování přípojů a dalších aktivit, které nejsou součástí Zájezdu.
- j) Den zahájení a den ukončení Zájezdu mohou v závislosti na rozsahu služeb sjednaných ve Smlouvě sloužit zejména pro účely místní dopravy nebo transferu zahrnutého do Zájezdu. CK není v těchto dnech povinna poskytovat služby hotelu, jako jsou stravování nebo užívání bazénu, nejsou-li takové služby pro příslušný den výslovně zahrnuty ve Smlouvě, a zákazník nemůže očekávat jejich čerpání nad rámec Smlouvy.
- k) Zákazník bere na vědomí, že na letiště je zpravidla nutné dostavit se až 3 hodiny před odletem. Je-li transfer na letiště nebo z letiště zahrnut ve Smlouvě jako součást Zájezdu, může být první nebo poslední noc Zájezdu zcela nebo zčásti strážena tímto transferem. Není-li proto první nebo poslední noc strážena v hotelu v důsledku čerpání transferu zahrnutého do Zájezdu a odpovídá-li skutečně poskytnutý rozsah služeb Smlouvě, nevzniká CK povinnost poskytnout zákazníkovi slevu či kompenzaci.
- l) Pokud zákazník uvede údaje na osobu blízkou do Smlouvy, v případě nesnáží CK sdělí této osobě všechny potřebné informace o těchto nesnázích, jejich řešení apod.

## 6 Reklamační řád

- 6.1 Poskytování služeb cestovního ruchu, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí občanským zákoníkem a tímto reklamačním řádem.
- 6.2 Zjistí-li zákazník vadu Zájezdu, je povinen ji bez zbytečného odkladu, zpravidla přímo v místě poskytování služby, vytknout CK nebo osobě uvedené ve Smlouvě či Pokynech k zájezdu tak, aby mohla být sjednána náprava. Reklamaci je zákazník povinen uplatnit písemně, zejména e-mailem na adrese: [hello@manapolynesia.eu](mailto:hello@manapolynesia.eu), případně jiným prokazatelným způsobem uvedeným ve Smlouvě nebo v Pokynech k zájezdu. Operativní komunikace během Zájezdu může probíhat rovněž prostřednictvím aplikace WhatsApp nebo jiného obdobného komunikačního kanálu, pokud byl zákazníkovi předem sdělen; tím není dotčena povinnost uplatnit reklamaci v písemné podobě. Pokud zákazník vadu nevytkne bez zbytečného odkladu, ačkoli tak učinit mohl, a tím znemožní nebo podstatně ztíží její odstranění v místě poskytování služby, bude tato skutečnost zohledněna při posouzení jeho práv z vadného plnění, která se mohou omezit.
- 6.3 V reklamaci zákazník uvede jméno, příjmení, adresu, datum, co je obsahem reklamace (popis vady zájezdu), řádné zdůvodnění a podle možnosti i průkazné skutkové doložení a jaký způsob vyřízení reklamace

požaduje.

- 6.4 Zákazník je povinen poskytnout CK součinnost potřebnou k posouzení reklamace a sjednání nápravy, zejména podat úplné informace, předložit dostupné doklady, fotografie, komunikaci s dodavatelem nebo jiné podklady, specifikovat své požadavky a umožnit CK, jejímu zástupci nebo dodavateli služby ověření tvrzené vady. Reklamace uplatněná v souladu s těmito VOP bude vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, nedohodne-li se CK se zákazníkem na delší lhůtě. CK je oprávněna při vyřizování reklamace v místě Zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby nebo jinou přiměřenou kompenzací.
- 6.5 Náhradu újmy vzniklé z porušení smluvní povinnosti CK není CK povinna nahradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána.
- 6.6 Není-li v konkrétním případě právními předpisy stanoveno jinak, je celková povinnost CK k náhradě škody nebo jiné újmy vzniklé zákazníkovi v souvislosti se Zájezdem omezena na trojnásobek celkové ceny Zájezdu.
- 6.7 Omezení podle předchozí věty se nepoužije na újmu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti ani na újmu způsobenou na životě nebo zdraví.
- 6.8 Je-li součástí Zájezdu letecká, lodní nebo jiná přeprava poskytovaná třetí osobou, řídí se odpovědnost příslušného dopravce za škodu na zdraví, ztrátu, poškození nebo zpoždění zavazadel, zpoždění, zrušení nebo jiné vady přepravy právními předpisy a přepravními podmínkami příslušného dopravce, včetně případně použitelných mezinárodních smluv. Práva zákazníka vůči dopravci tím nejsou dotčena.
- 6.9 Mezinárodní letecká přeprava mezi místem odletu zákazníka a Francouzskou Polynésií není součástí Zájezdu, není-li ve smlouvě o zájezdu výslovně uvedeno jinak. CK neodpovídá za zrušení, změny, zpoždění ani jiné okolnosti týkající se takové samostatně zajišťované přepravy ani za související náklady zákazníka.
- 6.10 CK neodpovídá za nesplnění nebo vadné plnění svých povinností, pokud bylo způsobeno nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi, které CK nemohla ovlivnit a jejichž následkům nebylo možné zabránit ani při vynaložení veškerého přiměřeného úsilí, zejména přírodními katastrofami, epidemiemi, pandemiemi, zásahy orgánů veřejné moci, bezpečnostní situací v destinaci, stávkami, občanskými nepokoji, ozbrojenými konflikty nebo provozními omezeními dopravců.
- 6.11 Objeví-li se vada po odjezdu a jedná-li se o vadu podstatnou, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení. Toto řešení by, pokud je to možné, mělo být stejné nebo vyšší kvality, než která byla sjednaná ve Smlouvě. Především se však musí jednat o řešení, které má umožnit pokračovat v Zájezdu. Pokud bude náhradní řešení nižší kvality, má zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny Zájezdu. Zákazník má také i právo navrhované náhradní řešení odmítnout, ale to pouze v případě, nejedná-li se o plnění, které je srovnatelné s plněním, které bylo sjednané ve Smlouvě, nebo pokud nebyla poskytnutá dostatečně přiměřená sleva z ceny Zájezdu.
- 6.12 Pokud spočívá vada Zájezdu v nemožnosti dostat se z místa konání Zájezdu do místa odjezdu, je CK povinna poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a dodatečných nákladů náhradní dopravu zpět do místa odjezdu, popřípadě do jiného místa stanoveného ve Smlouvě. Nelze-li tento návrat uskutečnit z důvodu mimořádných a nevyhnutelných okolností, nese CK náklady na nutné ubytování alespoň ve stejné cenové kvalitě, a to nejvýše na dobu tří nocí, popřípadě déle, pokud je to stanoveno předpisy Evropské unie.
- 6.13 Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a jejich výše. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci či jinému zástupci CK a zástupci dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování.
- 6.14 CK informuje zákazníka, že v případě odmítnutí vstupu zákazníka na palubu mezinárodního letadla z důvodu nedostatku míst, v případě zrušení letu, přesměrování letu a zpoždění letu má zákazník nárok na kompenzaci dle nařízení EU č. (ES) 261/2004. Kompenzace jsou předepsány leteckým dopravcům ve prospěch konkrétního cestujícího a v případě oprávněného nároku náleží přímo zákazníkovi. Nárok se uplatňuje přímo u letecké společnosti. CK není v tomto případě nijak povinna na požadavcích na kompenzaci se zákazníkem spolupracovat.

6.15 CK a zákazník sjednávají, že právo zákazníka na slevu z ceny Zájezdu z důvodu vady Zájezdu a právo zákazníka na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti CK ze Smlouvy se promlčí ve lhůtě dvou let, není-li v konkrétním případě kogentním ustanovením právních předpisů stanoveno jinak.

## 7 Změny ve Smlouvě

7.1 Podmínky změny Smlouvy uvedené v tomto čl. 7 se použijí, není-li na jiném místě těchto VOP uvedeno ve vztahu ke konkrétnímu případu změny Smlouvy něco jiného. CK si vyhrazuje právo změnit závazky ve Smlouvě, jde-li o nevýznamnou změnu. CK oznámí zákazníkovi změnu závazku v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Navrhne-li CK podstatnou změnu Smlouvy, má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou souhlasit nebo zda od Smlouvy bez sankcí odstoupí, a to do 5 dnů ode dne doručení oznámení o změně, a pokud změna nastane méně než 5 dní před zahájením Zájezdu, tak nejpozději do dne předcházejícího dni zahájení Zájezdu. Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy v určené lhůtě, platí, že s danou změnou souhlasí. Souhlasí-li zákazník se změnou a vede-li změna ke zvýšení ceny Zájezdu, zavazuje se zákazník uhradit rozdíl v ceně Zájezdu do 5 dnů od konce lhůty.

7.2 Bude-li cena dle změněné Smlouvy vyšší než cena dle Smlouvy původní, je zákazník povinen doplatek ceny dle změněné Smlouvy uhradit v ujednaném termínu.

7.3 Každou změnu Smlouvy požadovanou zákazníkem lze provést pouze na základě žádosti zákazníka doručené CK v textové podobě, zejména e-mailem na hello@manapolynesia.eu. Změna je účinná až poté, co ji CK výslovně potvrdí a strany uzavřou dodatek ke Smlouvě nebo novou Smlouvu. CK zákazníkovi sdělí, zda je požadovaná změna možná s ohledem na dostupnost a podmínky jednotlivých dodavatelů služeb, a případně také výši souvisejících nákladů. V případě odstoupení od Smlouvy, u níž již došlo ke změně, se odstupné počítá z ceny Zájezdu podle změněné Smlouvy.

7.4 Změny Smlouvy podléhají poplatku za změnu dle individuální kalkulace CK. CK zákazníka upozorňuje na skutečnost, že se změnou v osobě zákazníka vznikají vysoké náklady a dále na skutečnost, že letecké společnosti a hotely změnu v rezervaci nemusí provést, a proto CK nemusí být schopna z těchto objektivních důvodů poskytnout zákazníkovi při změně osoby shodný Zájezd a bude nucena ke změně Smlouvy. V případě stornování jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji, musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj. Obdobně se postupuje při obsazení bungalovu/vily s nižším počtem osob. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že zájezdy zajišťované CK jsou specifickým produktem s ohledem na jejich charakter, způsob organizace, navštívené země, podmínky a poměry v nich (společenské, politicko-ekonomické, sociální poměry, povolení a jiná řízení spojená se vstupem do země, pobytem v ní apod.). Z těchto důvodů bere zákazník na vědomí, že při organizaci Zájezdu je nezbytné počítat s možnými změnami v jakékoliv části přípravy a organizace Zájezdu (např. změna programu, časového harmonogramu Zájezdu, trasy Zájezdu, ubytování, způsobu přepravy, stravování, ohled na momentální fyzický, psychický, či zdravotní stav apod.), a to v závislosti na aktuální možnosti nebo nemožnosti vstupu do země, možnosti nebo dostupnosti poskytnutí nebo čerpání služeb na Zájezdu. Vzhledem k výše uvedenému se takovéto změny Zájezdu považují za nepodstatné změny Smlouvy.

7.5 Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na Zájezdu, zejména je-li změna v souladu s podmínkami dopravce a dalších poskytovatelů služeb, které jsou součástí Zájezdu, může jí zákazník Smlouvu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník alespoň 7 dnů před zahájením Zájezdu oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že se Smlouvou, VOP a souvisejícími podmínkami souhlasí a že splní podmínky účasti na Zájezdu. Oznámení musí obsahovat údaje nezbytné k provedení změny, zejména jméno, příjmení a adresu původního zákazníka, osobní údaje nového zákazníka a podle potřeby údaje o cestovním dokladu. CK sdělí zákazníkovi skutečné a přiměřené náklady spojené s postoupením Smlouvy. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny Zájezdu a k úhradě dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou. Neumožňuje-li konkrétní služba změnu osoby zákazníka nebo podmiňuje-li ji dodavatel úhradou

dodatečných nákladů, CK o tom zákazníka informuje a sdělí mu dopad této skutečnosti na možnost postoupení Smlouvy a na související náklady. Podmínkami účasti se rozumí zejména splnění pasových, vízových, tranzitních, zdravotních, věkových, pohybových, pojistných a dalších požadavků stanovených Smlouvou, těmito VOP, právními předpisy nebo dodavateli služeb.

### 7.6 Právo na jednostrannou změnu ceny Zájezdu

CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu Zájezdu pouze v případech stanovených právními předpisy, zejména zvýší-li se náklady na dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, daně, poplatky nebo jiná obdobná plnění třetích osob, které se přímo nepodílejí na poskytnutí Zájezdu, nebo směnný kurz použitý pro stanovení ceny Zájezdu. Zvýšení ceny odpovídá skutečnému zvýšení těchto nákladů připadajícímu na zákazníka. CK oznámí zvýšení ceny zákazníkovi v textové podobě nejpozději 20 dnů před zahájením Zájezdu. Překročí-li zvýšení ceny 8 % celkové ceny Zájezdu, má zákazník právo od Smlouvy odstoupit bez povinnosti hradit odstupné. Lhůta pro odstoupení činí 5 dnů. Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou ceny Zájezdu souhlasí. Ke jednostrannému zvýšení ceny Zájezdu dle tohoto bodu 7.6 může dojít v následujících případech:

Autobusová doprava či jiná doprava prostřednictvím motorových vozidel:

Ceny zájezdu byly kalkulovány při ceně pohonných hmot 40 CZK / litr nafty (dále jen "**Základní cena PHM**"). Pokud je v potvrzení o zájezdu, na webových stránkách CK nebo v Nabídce uvedena jiná základní cena pohonných hmot, je Základní cenou PHM cena uvedená v potvrzení o zájezdu. V případě, že dojde k navýšení ceny nafty o více než 10 % oproti Základní ceně PHM, je CK oprávněna zvýšit cenu Zájezdu za každou započatou 1,- Kč cenového nárůstu nad Základní cenu PHM o 1,- Kč za každých započatých 100 km jízdy. V případě jiných zdrojů energie bude postupováno obdobně vždy s přihlédnutím k průměrné ceně takových energií.

#### Zvýšení ostatních poplatků

V případě, že dojde ke zvýšení daní, jakýchkoli dodatečných obdobných peněžitých plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných podle Smlouvy třetími stranami nebo plateb za plnění poskytovaná podle Smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí Zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků (souhrnně dále jen "**Ostatní poplatky**"), je CK oprávněna zvýšit cenu Zájezdu o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu, pokud k takovému zvýšení došlo v době od uzavření Smlouvy o zájezdu do 20. dne před zahájením Zájezdu.

Zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu nebo zvýšení daní.

Při zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny Zájezdu v průměru o více než 10 % v období od rozhodného dne do 20. dne před zahájením Zájezdu, je CK oprávněna jednostranně zvýšit cenu Zájezdu o částku odpovídající procentní výši změny kurzu služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena Zájezdu, je uveden v potvrzení o zájezdu, ceníku nebo v jiné formě nabídky zájezdů.

Dojde-li za stejných podmínek ke snížení nákladů, má zákazník právo na přiměřené snížení ceny Zájezdu; CK je oprávněna odečíst od částky vracené zákazníkovi skutečné administrativní náklady spojené s vyřízením snížení ceny.

## 8 Odstoupení od Smlouvy

- 8.1 Zákazník může před zahájením Zájezdu od Smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu spolu s povinností uhradit CK odstupné dle těchto VOP.
- 8.2 CK může před zahájením Zájezdu od Smlouvy odstoupit z důvodu uvedeného ve Smlouvě, v těchto VOP, v zákoně, z důvodu zrušení Zájezdu nebo z důvodu porušení povinností zákazníkem. Účinky odstoupení nastávají dnem doručení odstoupení od Smlouvy. Odstoupení lze zákazníkovi zaslat také e-mailem na e-mailovou adresu, kterou zákazník CK poskytl. Zákazník může odstoupení od Smlouvy zaslat CK e-mailem na adresu hello@manapolynesia.eu.
- 8.3 Odstoupí-li zákazník od Smlouvy z důvodu změny Smlouvy podle § 2531 odst. 2 občanského zákoníku nebo zrušila-li CK zájezd z jiného důvodu než pro porušení povinností zákazníkem, nabídne CK zákazníkovi Zájezd

celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je v možnostech CK takový Zájezd nabídnout. Dohodnou-li se strany v případě uvedeném v předchozí větě o náhradním Zájezdu, nemá CK právo zvýšit cenu, i když je náhradní Zájezd vyšší jakosti. Je-li náhradní Zájezd nižší jakosti, je CK povinna rozdíl v ceně bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

8.4 Nelze-li pokračování Zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, než jakou určuje Smlouva, vrátí CK zákazníkovi rozdíl v ceně. Zajistí-li CK pokračování Zájezdu s vyššími náklady, jdou takové náklady k tíži CK.

8.5 CK se může zprostit odpovědnosti za škodu z důvodu zrušení Zájezdu tehdy, pokud prokáže, že ke zrušení Zájezdu došlo: a) v souladu s § 2536 odst. 1 písm. a) občanského zákoníku (tj. v důsledku nedosažení minimálního počtu osob, který byl CK určen jako podmínka realizace Zájezdu), nebo v souladu s § 2536 odst. 1 písm. b) občanského zákoníku (tj. v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti). CK se může také zprostit povinnosti k náhradě škody, 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.

8.6 Povinností zákazníka je cenu za Zájezd řádně a včas zaplatit. Pro posouzení včasnosti zaplacení je rozhodným termínem den připsání příslušné částky na bankovní účet CK. Pokud zákazník nezaplatí cenu (zálohu apod.) za Zájezd řádně a včas, má CK právo od Smlouvy odstoupit a zákazník se v tomto případě zavazuje zaplatit odstupné. Pro výpočet odstupného je rozhodný den, kdy uplynula přiměřená lhůta k úhradě ceny.

8.7 Zákazník má právo odstoupit od Smlouvy před zahájením Zájezdu bez zaplacení odstupného, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolím nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování Zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. V takovém případě má zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za Zájezd, nemá však právo na náhradu škody.

8.8 CK má právo odstoupit od Smlouvy před zahájením Zájezdu, pokud počet osob přihlášených na Zájezd je nižší než nejmenší počet určený ve Smlouvě, tj. pokud je konání Zájezdu podmíněno dosažením minimálního počtu zákazníků. Tato skutečnost je uvedena v těchto VOP, v Nabídce nebo ve Smlouvě. CK je povinna oznámit zákazníkovi zrušení Zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků ve lhůtě, která nesmí být kratší než

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.

8.9 CK má právo odstoupit od Smlouvy, pokud jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení Zájezdu oznámí zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením Zájezdu.

## 9 Odstupné

9.1. Odstoupí-li zákazník od Smlouvy, nebo odstoupí-li CK od Smlouvy z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK odstupné podle Smlouvy. Není-li ve Smlouvě sjednáno jinak, tvoří odstupné skutečně vzniklé a prokazatelné náklady CK, storno poplatky jednotlivých dodavatelů služeb a další částky, které CK v souvislosti se zajištěním nebo zrušením Zájezdu vznikly.

9.2. Zákazník bere na vědomí, že některé služby jsou rezervovány a hrazeny u zahraničních dodavatelů bezprostředně po uzavření Smlouvy a že jejich storno podmínky mohou být přísnější než obvyklé podmínky evropských poskytovatelů služeb.

9.3. Potvrzením rezervace mohou CK vzniknout nevratné náklady vůči zahraničním dodavatelům, zejména nevratná rezervační záloha ve výši nejméně 300 EUR/7500 CZK na osobu. Tato částka bude v případě odstoupení zákazníka od Smlouvy zohledněna při výpočtu odstupného.

9.4. Nenastoupí-li zákazník na Zájezd, zejména nedostaví-li se včas k čerpání první služby zahrnuté ve Smlouvě, zmešká-li sjednaný místní let, trajekt, transfer, výlet nebo jinou službu zahrnutou do Zájezdu nebo nevyčerpá-

li některou takovou službu z důvodů na své straně, nemá nárok na vrácení ceny za nevyčerpané služby. Totéž platí, jestliže se zákazník v důsledku zmeškání, změny nebo zrušení samostatně zajišťované mezinárodní přepravy nedostaví včas k čerpání první nebo další služby zahrnuté do Zájezdu. CK je oprávněna započíst uhrazené platby na odstupné, storno poplatky dodavatelů, vlastní náklady CK a jiné nároky vzniklé v souvislosti se zajištěním Zájezdu. Tím není dotčena povinnost CK zohlednit částky, které jí budou dodavateli v konkrétním případě vráceny a které nebudou potřebné k úhradě výše uvedených nároků CK.

9.5. Záloha se započítává na cenu Zájezdu. V případě odstoupení zákazníka od Smlouvy nebo odstoupení CK od Smlouvy z důvodu porušení povinností zákazníkem se zaplacená záloha započítává na odstupné, skutečně vzniklé a prokazatelné náklady CK a storno poplatky jednotlivých dodavatelů služeb. Převyšší-li skutečně vzniklé a prokazatelné náklady CK a storno poplatky dodavatelů výši zaplacené zálohy, je zákazník povinen uhradit CK rozdíl. Bude-li CK v konkrétním případě dodavatelem vrácena část ceny nebo zálohy, zohlední CK tuto skutečnost při vypořádání se zákazníkem po odečtení odstupného, storno poplatků, vlastních nákladů CK a dalších sjednaných nároků CK. Konkrétní storno podmínky mohou být s ohledem na individuální povahu Zájezdu, typ služeb a podmínky zahraničních dodavatelů upraveny ve Smlouvě odlišně nebo podrobněji.

9.6. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od Smlouvy, a nezapočítává se den zahájení Zájezdu. V případě odstoupení od Smlouvy je CK povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny Zájezdu podle zrušené Smlouvy a CK má právo jednostranně započítat nárok na odstupné oproti zákazníkem složené záloze nebo zaplacené celkové ceně. V případě, že zákazník odstoupí od Smlouvy z důvodu, se kterým občanský zákoník spojuje právo odstoupit od Smlouvy bez povinnosti hradit odstupné, není zákazník povinen hradit odstupné dle tohoto bodu 9 VOP.

## 10 Řešení nesnází

Ocitne-li se po zahájení Zájezdu zákazník v nesnázích, poskytne mu CK bez zbytečného odkladu přiměřenou pomoc, zejména poskytnutím vhodných informací o zdravotních službách, místních orgánech, konzulární pomoci, náhradním cestovním řešením nebo jiných dostupných možnostech. Zákazník oznámí nesnáze CK na e-mail [hello@manapolynesie.eu](mailto:hello@manapolynesie.eu) a v urgentních případech také telefonicky na číslo +420 602 353 577, případně prostřednictvím aplikace WhatsApp, pokud byl takový kontakt pro konkrétní Zájezd sjednán nebo sdělen v Pokynech k zájezdu. Náklady na pomoc nese CK v rozsahu stanoveném právními předpisy; pokud si zákazník nesnáze způsobil úmyslně nebo z nedbalosti, je CK oprávněna požadovat náhradu přiměřených nákladů.

## 11 Povinné pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře

CK má po celou dobu své činnosti ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. sjednáno pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře. CK je pojištěna u České podnikatelské pojišťovny, a.s., Vienna Insurance Group, pojistná smlouva č. 0201903270, limit pojistného plnění 900 000 Kč. CK zároveň uhradila příspěvek do garančního fondu. Zákazník má právo obdržet doklad o pojištění CK pro případ úpadku obsahující označení pojišťovny, pojistné podmínky a způsob oznámení pojistné události. V případě úpadku CK se zákazník obrací na příslušnou pojišťovnu způsobem uvedeným v dokladu o pojištění.

Nároky zákazníka, které mu vznikly proti CK v důsledku neplnění Smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

## 12 Cestovní pojištění zákazníka

S ohledem na charakter destinace, vzdálenost Francouzské Polynésie, náklady na zdravotní péči, dopravu a případnou repatriaci je sjednání cestovního pojištění podmínkou účasti na Zájezdu, není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak. Pojištění musí pokrývat minimálně léčebné výlohy, repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti a odpovědnost za újmu způsobenou třetím osobám; CK důrazně doporučuje také pojištění storna, přerušení cesty, zpoždění letu, zmeškání navazujících služeb a pojištění zavazadel. Zákazník je povinen na výzvu CK předložit doklad o sjednaném

pojištění včetně názvu pojišťovny a asistenční linky. Nesjednání nebo nedoložení odpovídajícího pojištění může být důvodem pro odmítnutí účasti zákazníka na Zájezdu bez nároku na vrácení již vzniklých nákladů a storno poplatků.

### 13 Osobní údaje zákazníka

13.1 Správcem osobních údajů je Kateřina Jalčová, IČO: 75557771, se sídlem Kestřanská 268, 387 51 Štětka, podnikající pod označením Mana Polynesie, e-mail: hello@manapolynesie.eu, tel.: +420 602 353 577. CK zpracovává osobní údaje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 („GDPR“) a dalšími právními předpisy. Ve věcech týkajících se zpracování osobních údajů lze CK kontaktovat na e-mail hello@manapolynesie.eu.

13.2 CK je oprávněna pro účely uzavření a plnění Smlouvy, zajištění Zájezdu, komunikace se zákazníkem, splnění právních povinností a ochrany svých práv zpracovávat osobní údaje zákazníka a dalších cestujících osob v rozsahu nezbytném pro tyto účely, zejména jméno, příjmení, datum narození, kontaktní údaje, doručovací adresu, údaje o cestovním dokladu, bankovní spojení, platební údaje a údaje nezbytné pro zajištění konkrétní služby. Údaje o zdravotním stavu, alergiích, užívaných lécích, pohybových omezeních nebo jiných zvláštních potřebách zpracovává CK primárně na základě výslovného souhlasu zákazníka podle čl. 9 odst. 2 písm. a) GDPR, je-li jejich zpracování nezbytné pro posouzení vhodnosti Zájezdu, zajištění zvláštních požadavků nebo bezpečný průběh Zájezdu. V nezbytných případech mohou být tyto údaje zpracovány také z důvodu ochrany životně důležitých zájmů zákazníka nebo jiné osoby, případně pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků, pokud to GDPR připouští.

13.3 Poskytnutí osobních údajů nezbytných pro uzavření a plnění Smlouvy je smluvním požadavkem a předpokladem pro uzavření a plnění Smlouvy. Bez poskytnutí nezbytných identifikačních, kontaktních, platebních údajů a údajů potřebných pro zajištění konkrétních služeb, zejména údajů z cestovního dokladu tam, kde jsou vyžadovány dodavatelem nebo právními předpisy, nemusí být možné Smlouvu uzavřít nebo Zájezd či jeho část řádně zajistit. Poskytnutí údajů o zdravotním stavu, pohybových omezeních, alergiích nebo jiných zvláštních potřebách je dobrovolné; pokud však zákazník tyto údaje neposkytne, nemusí být CK schopna posoudit vhodnost Zájezdu nebo zajistit přizpůsobení služeb konkrétním potřebám zákazníka. Osobní údaje zákazníka bude CK zpracovávat pouze k následujícím účelům:

- a) poskytování sjednaných služeb a služeb s tím souvisejících na základě čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR;
- b) ochrana práv a právem chráněných zájmů CK, zejména určení, výkon nebo obhajoba právních nároků CK na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR;
- c) dodržení právní povinnosti CK stanovené obecně závazným právním předpisem na základě čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR (např. povinnost CK uchovávat daňové doklady podle zákona o dani z přidané hodnoty); a
- d) marketingové a obchodní účely na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR z důvodu existence oprávněného zájmu CK, zejména zasílání informací o nabídce zájezdů, novinkách a obdobných službách CK stávajícím zákazníkům za podmínek stanovených právními předpisy.

13.4 Osobní údaje budou zpracovávány pouze po dobu, která je nezbytná vzhledem k účelu jejich zpracování. S ohledem na výše uvedené:

- a) k účelu podle odst. 13.3 písm. a) budou osobní údaje zákazníků zpracovávány do zániku závazků z příslušné Smlouvy či jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK;
- b) k účelu podle odst. 13.3 písm. b) budou osobní údaje zpracovávány (i) do konce 5. kalendářního roku následujícího po zániku závazků z příslušné Smlouvy; a (ii) pokud zákazník v uvedené době zahájí proti CK soudní, správní či jiné řízení, po dobu trvání takového řízení a dále po dobu 3 kalendářních měsíců od jeho ukončení;
- c) k účelu podle odst. 13.3 písm. c) budou osobní údaje zpracovávány po dobu trvání příslušné právní povinnosti CK; a
- d) k účelu podle odst. 13.3 písm. d) budou osobní údaje zpracovávány do doby, než zákazník vyjádří svůj nesouhlas s takovým zpracováním, nejdéle však po dobu stanovenou právními předpisy nebo po dobu trvání oprávněného zájmu CK.

13.5 Za účelem uvedeným v odst. 13.3 písm. a) bude CK v nezbytném rozsahu předávat osobní údaje zákazníka a dalších cestujících osob

třetím osobám, které poskytují nebo zprostředkovávají služby sjednané v rámci Zájezdu. Tito příjemci osobních údajů mohou vystupovat jako samostatní správci odpovídající za vlastní zpracování. Zejména se jedná o následující kategorie příjemců:

- a) provozovatel zařízení, ve kterém má být zákazník ubytován;
- b) poskytovatelé místní i jiné sjednané dopravy, zejména letecké přepravy, trajektů, transferů a dalších dopravních služeb zahrnutých do Zájezdu;
- c) pojišťovna spolupracující s CK, pokud byla se zákazníkem sjednána služba cestovní pojištění;
- d) zastupitelský úřad cizího státu, pokud byla se zákazníkem sjednána služba zajištění víza;
- e) poskytovatelé dalších sjednaných služeb, zejména místní licencovaní průvodci, poskytovatelé výletů a aktivit, provozovatelé půjčoven vozidel, organizátoři programových služeb, poskytovatelé asistence v destinaci a další dodavatelé služeb zahrnutých do Zájezdu.

13.6 Osobní údaje mohou být v nezbytném rozsahu zpřístupněny také zpracovatelům, kteří pro CK zajišťují podpůrné služby, zejména IT, e-mailové, webové, formulářové, účetní, platební, komunikační a administrativní služby. Tito zpracovatelé zpracovávají osobní údaje na základě pokynů CK a v rozsahu nezbytném pro poskytování příslušné služby. CK může při komunikaci se zákazníkem využívat zejména e-mail, webové formuláře a aplikaci WhatsApp, pokud je to s ohledem na konkrétní Zájezd vhodné a zákazník tento způsob komunikace použije nebo s ním souhlasí. Pokud takový zpracovatel předává osobní údaje mimo Evropský hospodářský prostor, musí být pro takové předání použit mechanismus přípustný podle GDPR.

13.7 Pokud zákazník uzavírá Smlouvu ve prospěch dalších cestujících osob, získává CK osobní údaje těchto osob zpravidla od zákazníka jako objednavatele. Zákazník je povinen zajistit, aby další cestující osoby byly o předání a zpracování svých osobních údajů podle těchto VOP informovány, a aby CK byly předány pouze správné, úplné a aktuální údaje.

13.8 Zákazník bere na vědomí, že pro účely přípravy, rezervace a realizace Zájezdu může být nezbytné předat osobní údaje zákazníka a dalších cestujících osob příjemcům mimo Evropskou unii a Evropský hospodářský prostor, zejména místním poskytovatelům služeb ve Francouzské Polynésii nebo v jiných tranzitních či programových destinacích. Předání se týká pouze údajů nezbytných pro zajištění konkrétní služby, zejména identifikačních a kontaktních údajů, údajů o cestovním dokladu a případně dalších údajů vyžadovaných konkrétním dodavatelem nebo právními předpisy dané destinace. Pokud jsou osobní údaje předávány příjemcům mimo Evropský hospodářský prostor, CK postupuje v souladu s pravidly GDPR pro předávání osobních údajů do třetích zemí. CK použije vhodné záruky nebo jiný mechanismus přípustný podle GDPR tam, kde je to dostupné a přiměřené povaze předání; není-li takový mechanismus pro konkrétní nezbytné předání místnímu dodavateli realisticky použitelný, může být předání založeno na tom, že je nezbytné pro uzavření nebo plnění Smlouvy se zákazníkem nebo pro provedení opatření přijatých na žádost zákazníka před uzavřením Smlouvy. CK předává osobní údaje pouze v nezbytném rozsahu a přijme přiměřená opatření k jejich ochraně.

13.9 Zákazník bere na vědomí, že CK může být v rozsahu a za podmínek stanovených právními předpisy povinna osobní údaje zákazníka nebo dalších cestujících osob zpřístupnit orgánům veřejné moci, soudům, správním orgánům, orgánům činným v trestním řízení nebo jiným oprávněným subjektům.

13.10 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, pokud jsou pro takové zpracování splněny zákonné podmínky. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník kdykoliv vznést námitku, a to dopisem zaslaným na adresu CK nebo e-mailem na adresu hello@manapolynesie.eu. V takovém případě CK nebude zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje pro účely přímého marketingu.

13.11 Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve Smlouvě, ale i jiným prohlášením, s tím, že CK bude pořizovat fotografie a

videozáznamy jeho osoby během Zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů CK, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách CK.

13.12 Výše uvedená ustanovení platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník Smlouvu uzavřel (cestující). Uzavřením Smlouvy zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za cestující osoby udělit, a to až už na základě smluvního či jiného zastoupení.

13.13 Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:

- a) Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů může zákazník kdykoliv odvolat, a to podáním zasláním CK na adresu jejího sídla nebo e-mailem na [hello@manapolynesia.eu](mailto:hello@manapolynesia.eu).
- b) Požadovat od CK přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.
- c) Požadovat, aby CK omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) CK již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CK převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.
- d) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.
- e) Získat od CK kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je CK povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů: (i) účel zpracování; (ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává, (iii) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.
- f) Získat své osobní údaje, které CK zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá CK osobní údaje zákazníka jinému správci.

13.14. CK neprovádí automatizované individuální rozhodování ve smyslu čl. 22 GDPR ani profilování.

## 14 Mimosoudní řešení sporů

Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem. Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze Smlouvy, je právo České republiky. Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze Smlouvy. Pokud zákazník není spokojen se způsobem vybavení reklamace nebo se domnívá, že CK porušila jeho práva, má právo obrátit se na CK se žádostí o nápravu. Pokud CK tuto žádost zamítne nebo neodpoví ve lhůtě do 30 dnů ode dne jejího odeslání, může zákazník podat návrh na zahájení alternativního řešení sporu. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, tel: 296 366 360. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podán nejpozději do 1 roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CK poprvé. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na webové stránce České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

## 15 Závěrečná ustanovení

Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem se řídí právním řádem České republiky. Soudy České republiky mají výhradní pravomoc rozhodovat o jakémkoli sporu, který vznikne mezi smluvními stranami, týkající se implementace a interpretace Smlouvy nebo jakémkoli jiném sporu ve spojitosti se Smlouvou. Zákazník svým podpisem Smlouvy osvědčuje, že:

- a) mu byly spolu s návrhem Smlouvy zaslány tyto všeobecné obchodní podmínky CK, které tvoří nedílnou součást Smlouvy, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni cestující 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,
- e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
- f) mu byl předán kontakt na zástupce CK,
- g) je oprávněn Smlouvu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob, a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti na Zájezdu řádně pověřily. Pokud zákazník uzavírá Smlouvu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech Zájezdu.

Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ostatních ustanovení ani na platnost Smlouvy. Platnost těchto VOP se vztahuje na služby poskytované CK jen tehdy, není-li ve Smlouvě nebo jiném písemném ujednání stanoveno jinak. Písemná forma komunikace je zachována i při právním jednání učiněném elektronickými nebo jinými technickými prostředky umožňujícími zachycení jeho obsahu a určení jednajících osob. CK je oprávněna tyto VOP jednostranně změnit. Změněné VOP se použijí na smlouvy uzavřené po dni jejich účinnosti, není-li v konkrétním případě se zákazníkem výslovně dohodnuto jinak. Na již uzavřené Smlouvy se použije znění VOP účinné ke dni jejich uzavření, ledaže se smluvní strany dohodnou na použití novějšího znění nebo změna vyplývá přímo z právních předpisů.

Tyto VOP vstupují v platnost a účinnost dne 7.8.2026