

Všeobecné obchodní podmínky Cestovní kanceláře iGo s.r.o.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran vyplývající ze smlouvy o zájezdu (dále jen „smlouva“). Jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu poskytované Cestovní kanceláří iGo s.r.o., IČ: 03904181, DIČ: CZ03904181, se sídlem Klumparova 571, 500 02 Hradec Králové, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 34894 (dále jen „CK“). Tyto VOP tvoří nedílnou součást Smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK. Zákazníkem se rozumí jakákoliv fyzická nebo právnická osoba a také osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena s Cestovní kanceláří iGo s.r.o. Uzavřením smlouvy zákazník souhlasí s těmito podmínkami.
- 1.2 CK informuje zákazníka o tom, k jaké smlouvě směřuje jejich předšmluvní komunikace nejpozději před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku nebo před uzavřením smlouvy. CK pro tyto účely předá zákazníkovi příslušný formulář, který musí obsahovat informaci, zda se jedná o zájezd nebo spojené cestovní služby, a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka.

2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

- 2.1 Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem (případně jeho pravomocným zástupcem) vzniká uzavřením Smlouvy o zájezdu, která je potvrzena CK (případně jejím zplnomocněným prodejcem) a zákazníkem. Smlouvou o zájezdu, resp. potvrzením zájezdu, se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě. Obsah smlouvy je tvořen Smlouvou o zájezdu, potvrzením zájezdu, nabídkou CK a těmito VOP, případně dalšími podmínkami připojenými ke smlouvě jako její nedílná součást.
- 2.2 Smlouva o zájezdu je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s CK závazně potvrdí nabídku zájezdu. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu se považuje:
- podpis předložené nabídky zájezdu či Smlouvy o zájezdu zákazníkem ve lhůtě určené CK;
 - zaplacení zálohy nebo celé ceny zájezdu ve lhůtě stanovené CK;
 - jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CK zachycený v e-mailové, telefonické nebo jiné komunikaci.
- 2.3 Smluvní vztah se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku, zákonem č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele.

3 CENA

Cena zájezdu

- 3.1 Sjednaná cena zájezdu je uvedena ve smlouvě s tím, že smlouva přesně stanoví rozsah služeb, za které je cena hrazena. Zároveň je zákazník ve smlouvě upozorněn na služby, které nejsou v ceně zájezdu zahrnuty.
- 3.2 Zákazník má nárok na poskytnutí služeb dle sjednané smlouvy jen při včasné zaplacení ceny zájezdu v celé sjednané výši. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit. Náklady spojené se zrušením účasti (odstupné) hradí zákazník. CK si vyhrazuje právo na chybu publikovaných cen, termínů a dalších údajů v nabídce.
- 3.3 Sjednaná cena zájezdu je dána součtem základní ceny zájezdu a služeb za příplatek (např. příplatek za jednolůžkový pokoj, fakultativní výlety apod.). Tato celková cena zájezdu se odvíjí od měnových kurzů a cen dodavatelských služeb. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden na webových stránkách u konkrétního zájezdu, v cenové nabídce nebo jiné formě nabídky zájezdu (je jím den zveřejnění zájezdu). Celkovou cenu zájezdu uvedenou ve smlouvě je CK oprávněna jednostranně zvýšit:
- při zvýšení ceny za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie;
 - při zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků;
 - při zvýšení daně, jakýchkoliv dodatečných obdobných peněžitých plnění nebo úplaty ze služeb cestovního ruchu třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu;

- d) při zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu.
- 3.4 Zvýšení ceny se vypočte tak, že CK změní souhrnnou cenu zájezdu o:
- navýšení ceny položky dle článku 3, odstavce 3.3, písm. a) a písm. b)
 - cenu plnění dle článku 3, odstavce 3.3., písm. c)
 - o kurzový rozdíl mezi kurzem v den uzavření SoZ a kurzem, kdy CK provádí navýšení
- 3.5 CK doručí oznámení o zvýšení ceny v textové podobě zákazníkovi nejpozději jedenadvacátý den před zahájením zájezdu. V oznámení CK uvede důvod zvýšení ceny a výpočet zvýšení dle článku 3., odstavce 3.3.
- 3.6 Zvýšení ceny o více než 8 % dává zákazníkovi právo odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného.
- 3.7 Jestliže dojde mezi uzavřením SoZ a zahájením zájezdu ke snížení výše uvedených nákladů (článek 3., odst. 3.3) o více než 15 %, má zákazník právo na snížení ceny.
- 3.8 Snížení ceny se vypočte jako snížení souhrnné ceny zájezdu o hodnotu snížených nákladů.
- 3.9 V případě snížení ceny má CK právo na odečtení skutečných administrativních nákladů od částky, jež má být zákazníkovi vrácena. Na žádost zákazníka je CK povinna tyto skutečné administrativní náklady doložit.

Cena letenek

- 3.10 Cena letenek včetně poplatků je součástí ceny zájezdu, není-li uvedeno jinak. Služby průvodce jsou poskytovány během letu do cílové destinace i zpět, pokud není stanoveno v odletových pokynech jinak.
- 3.11 Pokud je v nabídce zájezdu v odstavci „cena zahrnuje“ uvedena předpokládaná cena letenek včetně poplatků, má CK právo požadovat od zákazníka doplatek ceny v případě, že skutečná cena letenek s poplatky je vyšší. Předpokládané ceny letenek jsou stanovovány v době tvorby cenové nabídky a zveřejnění zájezdu na základě předchozích zkušeností CK.
- 3.12 CK nakupuje letenky v okamžiku, kdy se na zájezd přihlásí minimální počet účastníků potřebný k uskutečnění zájezdu. Před nákupem letenky má CK právo požádat o navýšení zálohy o plnou výši letenky, viz. článek 3., odst. 3.
- 3.13 Pokud zákazník požaduje jiné odletové a návratové místo, či jiný termín odletu a návratu, smluvní strany se vždy předem dohodnou na příslušné změně celkové ceny zájezdu.
- 3.14 Rezervaci doporučujeme co nejdříve, ceny letenek se mění a s blížícím se termínem odletu rostou. Odstupné a náhradu nákladů vynaložených za letenky upravuje článek VIII.
- 3.15 U některých zájezdů nejsou letenky v ceně. CK však nabízí možnost zajištění letenek u autorizovaného prodejce, který letenky pro zákazníka zajistí v souladu s programem zájezdu CK. Zákazník tyto letenky hradí přímo autorizovanému prodejci.

4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1 CK má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím a čerpáním. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu. Bez úplného zaplacení ceny zájezdu a ostatních služeb v ceně zájezdu nezahrnutých, nemá zákazník nárok na poskytnutí služeb ze strany CK.
- 4.2 CK je oprávněna požadovat zaplacení 50 % z celkové ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb), úhradu zákazník provede do 3 pracovních dnů od sepsání smlouvy na účet CK nebo u osob pověřených zprostředkováním prodeje zájezdu. Doplatek ve výši 50 % z celkové ceny zájezdu musí být uhrazen tak, aby byl nejpozději 30 dní před realizací zájezdu připsán na účet Cestovní kanceláře iGo s.r.o.
- 4.3 Při uzavření smlouvy v době kratší než 30 dní před datem zahájení zájezdu, je zákazník povinen uhradit celou cenu zájezdu, tedy 100 % ceny, v den podpisu Smlouvy o zájezdu zákazníkem.
- 4.4 Navýšení sjednané ceny o plnou výši ceny letenky provede zákazník dle výzvy CK. Zákazník se zavazuje provést úhradu letenky (včetně všech poplatků) obratem. Pokud tak zákazník neučiní, CK má právo navýšit celkovou cenu zájezdu o cenový rozdíl, který by případně vznikl, pokud se CK rozhodne nákup letenky pro zákazníka odložit.
- 4.5 Za uhrazení se považuje okamžik, kdy je příslušná částka připsána na bankovní účet CK. Při porušení tohoto závazku má CK právo od smlouvy odstoupit (§ 2533 OZ).
- 4.6 Při uzavření smlouvy u smluvního prodejce uhradí zákazník zálohy i doplatek na účet Cestovní kanceláře iGo s.r.o. Prodejce není inkasním místem CK. Za uhrazení se považuje okamžik připsání částky na účet CK.

- 4.7 V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna zájezd zrušit bez dalšího upozornění a od smlouvy odstoupit. Zákazník hradí náklady spojené se zrušením cesty (storno poplatky). V lodní přepravě se tato odpovědnost řídí Mezinárodní úmluvou vztahující se k přepravě osob a zavazadel na moři ze dne 13. 12. 1974 a jejím Protokolem z roku 1976 (tzv. Athénskou dohodu).
- 4.8 U jednotlivých služeb je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny při vzniku smluvního vztahu. U zájezdů na zvláštní objednávku (akce na míru) je CK oprávněna vyžadovat zaplacení zálohy až ve výši 100 % ceny zájezdu, pokud není domluveno jiným způsobem.
- 4.9 Případné slevy vyhlášené CK po datu podpisu Smlouvy o zájezdu zákazníkem, nemají vliv na cenu zájezdu platnou v době podpisu smlouvy zákazníkem.

5. PRÁVA A POVINNOSTI CK

- 5.1 CK je povinna poskytnout zákazníkovi služby řádně a včas v souladu s uzavřenou smlouvou, dále je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, kterou jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK známy.
- 5.2 CK je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku dle zákona 159/1999 Sb. v platném znění, na jejímž základě vzniká zákazníkovi, s nímž CK uzavřela smlouvu, právo na plnění v případě pojistné události.
- 5.3 CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.
- 5.4 CK je povinna informovat zákazníka o totožnosti leteckého dopravce, jakmile je letecký dopravce znám, a také o jeho změnách. Tato informace bude sdělena v odjezdových pokynech, případně sdělena na vyžádání. CK je dále oprávněna dle potřeby ve výjimečných případech přesunout odlet a přilet na blízké zahraniční letiště a dopravu na letiště zajistit pozemní dopravou.
- 5.5 CK není odpovědna za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud k porušení došlo zákazníkem či třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu.
- 5.6 CK není odpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou neodvratitelnou událostí, kterou nebylo možno předpokládat nebo byla nevyhnutelná, a nemohlo jí být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po CK požadovat.
- 5.7 CK je povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi úhradu v plné výši, jestliže neposkytne všechny služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, třebaže jí k tomu smlouva zavazuje.
- 5.8 CK je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, přeruší-li zájezd z důvodu vyšší moci. Nelze-li zajistit v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností návrat cestujícího v souladu se smlouvou, 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.
- 5.9 Náhradu škody vzniklou z porušení závazku CK ze smlouvy není CK povinna uhradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána.

6. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 6.1 K základním právům zákazníka patří zejména:
- Právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinění CK dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu.
 - Právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách.
 - Právo na dodatečné informace, pokud tyto nebyly uvedeny v katalogu, zvláště kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnází může obrátit.
 - Právo kdykoliv před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb odstoupit od smlouvy dle článku 8 těchto VOP.

- e) Právo písemně oznámit CK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se Smlouvou o zájezdu a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu; toto oznámení musí být doručeno CK v termínu 10 dnů před zahájením zájezdu, původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, které CK vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka.
- f) Právo na reklamaci vad a její vyřízení v souladu s Reklamačním řádem CK.
- g) Právo na ochranu dat dle GDPR o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů v souladu s článkem XII. těchto podmínek.
- h) Právo obdržet spolu se smlouvou doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Zákazník bere na vědomí, že tento doklad je k dispozici na internetových stránkách CK.
- i) Právo na reklamaci zájezdu (CK nemá povinnost hradit zákazníkovi škodu vzniklou nesplněním smlouvy, prokáže-li se, že jí ve splnění smluvní povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná nebo nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli).

6.2 K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

- a) Poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému poskytnutí služeb ze strany CK, zejména uvést úplné a pravdivé údaje ve smlouvě vč. jakýchkoliv změn těchto údajů, uvést kontaktní telefon a e-mailovou adresu, dále předložit na vyzvání další doklady k žádosti o udělení víz, pokud si tuto službu u CK objednal.
- b) Zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje. Předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15ti let a mladší 18ti let hodlá uzavřít smlouvu o zájezdu.
- c) Před uzavřením smlouvy nahlásit účast cizích státních příslušníků, v dostatečné lhůtě si před odjezdem zajistit patřičná povolení a víza ke vstupu do země konání zájezdu a země tranzitu.
- d) Nahlásit CK veškerá zdravotní omezení všech zúčastněných osob, která by mohla mít vliv na poskytnutí služby ze stran CK či leteckého přepravce (zejména těhotenství a zlomeniny); zákazník bere na vědomí svou odpovědnost za škodu, která nesdělením těchto údajů CK může vzniknout.
- e) Zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. 3 a 4 těchto VOP; neuhradí-li zákazník celou cenu zájezdu ve stanoveném termínu, má CK právo jeho účast stornovat a účtovat odpovídající storno poplatek.
- f) Bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb.
- g) Převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb.
- h) Dostavit se ve stanoveném čase na místo odjezdu se všemi požadovanými doklady. Zákazník bere na vědomí, že pokud se nedostaví na místo odjezdu nebo zmešká odjezd, nemá nárok na vrácení zaplacené ceny zájezdu
- i) Povinnost cestovat s dokladem, jehož číslo uvedl do formuláře smlouvy nebo dodatečně nahlásil. Zákazník bere na vědomí, že na číslo dokladu jsou vázány služby, které pro něho CK zajišťuje, změna pasu je možná pouze po předchozí dohodě s CK. CK je v tomto případě oprávněna účtovat manipulační poplatek 1 000 Kč za změnu + vícenáklady, které touto změnou vzniknou (nové letenky, jízdenky apod.). Výše uvedené platí i v případech, kdy zákazník chybně uvedl jméno, příjmení, datum narození, číslo cestovního dokladu. Zákazník plně odpovídá za následky vzniklé neplatnosti jeho cestovních dokladů či nedodržení vízových, devizových a jiných právních předpisů platných v navštívené zemi.
- j) Počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků nebo CK, a uhradit veškerou škodu, kterou zákazník svým jednáním způsobí.
- k) Dodržovat pokyny průvodce zájezdu a počínat si ohleduplně k ostatním zákazníkům CK účastnícím se zájezdu.
- l) Uzavřením smlouvy zákazník potvrzuje, že se seznámil s programem zájezdu a že byl ze strany CK informován o tom, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt vyžadovány a prohlašuje, že u něj dle jeho přesvědčení neexistují překážky zdárného absolvování zájezdu s tímto programem. V případě, že je zákazník osobou s omezenou pohyblivostí bere na vědomí, že průvodce CK není povinen ani schopen poskytovat asistenční služby. Zákazník je povinen provést taková opatření, aby byl schopen zájezd se stanoveným programem absolvovat bez omezení

ostatních zákazníků CK účastnících se tohoto zájezdu. CK neodpovídá za škodu vzniklou tím, že zákazník z důvodů na jeho straně nebude schopen absolvovat program zájezdu či jeho část.

6.3 K povinnostem zákazníků – právnických osob dále patří:

- a) Seznámit své účastníky s těmito VOP, jakož i dalšími informacemi, které od CK obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb, dále seznámit účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny. Zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník.
- b) Určit vedoucího skupiny v případě, kdy podle dohody s CK není zajištěn doprovod průvodcem CK. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů, dbá na plnění programu služeb.

7. ZMĚNY SMLOUVY A DOHODNUTÝCH SLUŽEB

7.1 Pokud nastanou před zahájením zájezdu a čerpáním služeb vnější okolnosti (např. ozbrojený konflikt, živelná pohroma, epidemie, extrémní stav počasí nebo jiné závažné ohrožení bezpečnosti v cílovém místě zájezdu nebo změna vízových a jiných právních předpisů v cílové zemi, případně vážné zranění či smrt průvodce, či významné dopravní omezení nebo jiná důležitá okolnost), které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je CK povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo zájezd zrušit. Takové změny je CK povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. V tomto případě se uplatní ustanovení čl. 10 (oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu a je mu nabídnuta nová smlouva nebo vrácena zaplacená částka).

7.2 CK je oprávněna v průběhu zájezdu provádět operativní změny programu a poskytovaných služeb, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program služby dodržet. V takovém případě je CK povinna:

- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě, pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu;
- vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění;
- poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě.

V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny.

7.3 CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávkové problémy, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu. U zájezdů do zahraničí 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“.

7.4 CK si vyhrazuje právo na změnu průvodce a na změnu pořadí navštívených míst či změnu dne navštívení určitého místa. Toto se nepovažuje za nedodržení programu.

7.5 U plaveb si lodní společnosti vyhrazují právo na změnu kajuty z bezpečnostních, kapacitních či jiných důvodů. V případě změny bude klientovi poskytnuta kajuta minimálně stejné, nebo vyšší kategorie. CK nemá na takové změny a rozhodnutí žádný vliv a nepřebírá proto za tyto změny žádnou odpovědnost.

- 7.6 U zájezdů pořádaných CK jsou první a poslední den určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnohodnotného pobytu. V tomto smyslu není možné reklamovat event. zkrácení pobytu. Z hlediska délky trvání letu může let částečně nebo zcela zasahovat do následujícího dne.
- 7.7 CK a zákazník se dohodli, že termíny zájezdů mohou být posunuty, a to v případě leteckých zájezdů až o 3 dny a v případě autobusových a ostatních zájezdů až o 1 den, a že celková délka zájezdu provedená v souvislosti se změnou termínu může být změněna až o 2 dny; tyto změny se nepovažují za změnu smlouvy.
- 7.8 Nesouhlasí-li zákazník se změnou smlouvy, nabídne mu CK dle svých možností jiný zájezd v co nejbližším termínu a kvalitě, případně vhodný náhradní termín.
- 7.9 Pokud se smluvní strany dohodnou na uzavření nové smlouvy, započítávají se platby provedené na základě původní smlouvy na platby podle nové smlouvy. Pokud zákazník z jakýchkoli důvodů na své straně nevyužije zcela nebo z části služby, na jejíž poskytnutí měl podle smlouvy právo, nezakládá taková skutečnost jakýkoli nárok na slevu z ceny zájezdu nebo těchto služeb.
- 7.10 CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek, zrušení letů či vyšší moci; cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě takového zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na úhradu škodu.
- 7.11 Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě reklamuje zákazník přímo u dopravce.

V případě, že si zákazník zajišťuje některé služby sám (např. letenky) nebo realizuje odchylky od smlouvy (např. dřívější či pozdější samostatný návrat), činí tak i po souhlasu CK na vlastní odpovědnost a vlastní náklady. CK zákazníkovi nehradí žádné vícenáklady, které mu vzniknou v souvislosti se zrušením zájezdu nebo změnou smlouvy.

8. Odstoupení Zákazníka od smlouvy

- 8.1. Zákazník má před zahájením zájezdu právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv storno poplatků (odstupného) v následujících případech:
- při zrušení zájezdu CK;
 - pokud nepřijme návrh CK na změnu Smlouvy o zájezdu z důvodu změn některé z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka nebo navrhne-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než 8 %;
 - při změně termínu konání zájezdu o více než 5 dnů;
 - při změně ceny zájezdu s výjimkou případu uvedených v článku V
 - při změně programu a trasy zájezdu; za závažnou změnu se nepovažuje změna pořadí míst navštívených na trase;
 - při změně ubytování; za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie;
 - při změně způsobu přepravy; za závažnou změnu přepravy se nepovažuje změna příjezdové nebo odjezdové trasy, změna nebo zrušení nástupního nebo svozového místa, změna odletového (odjezdového) či příletového (příjezdového) místa oproti původně stanovenému (v takovém případě zajistí CK na vlastní náklady náhradní dopravu z/do původně stanoveného místa, popř. uhradí náklady na dopravu do výše jízdného autobusem či vlakem 2. třídy), změna trasy letu, uskutečnění mezipřistání, změna letecké společnosti, typu letadla a letového řádu;
 - pokud v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu.

- 8.1 CK je povinna v případech dle bodu 7.1 bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch.
- 8.2 Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že se změnou souhlasí a právo odstoupit od smlouvy z tohoto důvodu mu zaniká.
- 8.3 Oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník sepíše a zašle e-mailem na adresu zajezdy@ckigo.cz. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem prokazatelného doručení odstoupení do CK.
- 8.4 Není-li důvodem odstoupení od smlouvy porušení povinností CK stanovené smlouvou nebo odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK storno poplatek. Výše stornopoplatku se stanovuje ze základní ceny zájezdu nesnížené o slevy a bonusy.
- 8.5 Zákazník podstatně porušuje svou povinnost zejména tím, že ani na výzvu nezaplatí zálohu, doplatek nebo celou cenu zájezdu, nedostaví se včas na místo odjezdu, nedodržuje opakovaně pokyny vedoucího zájezdu nebo jinak závazně narušuje průběh cesty nebo pobytu.

9. STORNO POPLATKY (ODSTUPNÉ)

- 9.1 Pro stanovení výše odstupného se vychází z celkové ceny zájezdu nesnížené o slevy, dále z počtu dnů mezi odstoupením od Smlouvy o zájezdu a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů (letenky, lodní lístky, ubytování atd.). Výše storno poplatku je tedy stanovena skutečnými prokazatelnými náklady vynaloženými CK, minimálně však v procentech z ceny zájezdu a ceny objednaných doplňkových služeb. Začátkem zájezdu se rozumí začátek poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu. Výše odstupného za každou osobu činí:
 - a) při odstoupení 90 dní a více před zahájením zájezdu – skutečně vynaložené náklady a poplatek 1000 Kč
 - b) při odstoupení 89 až 30 dní před zahájením zájezdu - storno poplatek činí 30 % z ceny zájezdu;
 - c) při odstoupení 30 až 21 dnů před zahájením zájezdu – storno poplatek činí 50 % z ceny zájezdu;
 - d) při odstoupení 20 až 8 dní před zahájením zájezdu – storno poplatek činí 70 % z ceny zájezdu
 - e) při odstoupení 7 dní a méně před zahájením zájezdu – storno poplatek činí 100 % z ceny zájezdu.
- 9.2 Zákazník, který uzavřel smlouvu i za jiné cestující, je povinen hradit také storno poplatky, které vzniknou v souvislosti s odstoupením od smlouvy, které se týkají pouze některé z osob uvedené ve Smlouvě o zájezdu jako cestující.
- 9.3 Pokud se zákazník v den odjezdu nedostaví, odjezd zmešká, přeruší účast z vlastní vůle nebo má-li neplatné či neúplné cestovní doklady, má CK právo na odstupné ve výši plné ceny zájezdu.
- 9.4 Při určení počtu dnů pro výpočet storno poplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd).
- 9.5 V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.
- 9.6 Každá podstatná změna rezervace zákazníkem (změna termínu, osoby, místa nástupu apod.) je považována za zrušení původní smlouvy a uzavření smlouvy nové.
- 9.7 Zákazník bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že CK je oprávněna započítat stornopoplatky a další své pohledávky vůči uhrazené záloze či zaplacené ceně zájezdu.

10. ODSTOUPENÍ CK OD SMLOUVY

- 10.1 CK je oprávněna odstoupit od Smlouvy o zájezdu pouze do okamžiku zahájení zájezdu, a to z důvodu porušení povinností ze smlouvy zákazníkem nebo z důvodu zrušení zájezdu.
- 10.2 Z důvodu porušení povinností zákazníkem je CK oprávněna výjimečně odstoupit od smlouvy i v době trvání zájezdu, pokud se zákazník chová tak, že vážně a hrubým způsobem narušuje průběh zájezdu. Zákazník bere na vědomí, že v tomto případě mu nevzniká nárok na vrácení ceny za nevyčerpané služby a je povinen uhradit CK škodu vzniklou zrušením zájezdu zákazníkovi. Odstoupení od smlouvy v tomto případě CK provádí prostřednictvím průvodce v místě poskytování zájezdu.

10.3 CK má právo na zrušení zájezdu v důsledku neodvratitelné události, která zabraňuje pořádání zájezdu nebo ohrožuje bezpečnost účastníků, kdykoliv před odjezdem zájezdu i v jeho průběhu. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada snižená o prokazatelně realizované výdaje.

10.4 Zrušit zájezd je dále CK oprávněna tehdy, jestliže pře jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků. CK je povinna informovat zákazníka písemně nebo elektronickou poštou o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději 5 dní před začátkem zájezdu. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada v plné výši.

10.5 Jestliže CK zruší zájezd z jakéhokoliv důvodu, je povinna poskytnout zákazníkovi nový zájezd ve stejné ceně a kvalitě, pokud si takový zájezd zákazník z nabídky CK vybere. Pokud k výběru zájezdu nedojde, pak je CK povinna vrátit zákazníkovi veškerá plnění, která od něj obdržela v souvislosti se zrušeným zájezdem.

11. REKLAMACE ZÁJEZDU

11.1 Zákazník má právo na řádné poskytnutí služeb sjednaných ve Smlouvě o zájezdu. V případě vadně poskytnutých (nižší rozsah či kvalita) nebo zcela neposkytnutých služeb vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Způsob uplatnění reklamace, postup vyřízení reklamace, jakož i rozhodnutí o reklamaci blíže upravuje Reklamační řád CK, který je zákazníkům k dispozici na webových stránkách společnosti, www.ckigo.cz.

11.2 Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných CK musí být učiněno bez zbytečného odkladu, jinak právo na reklamaci zaniká. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu. Jestliže není možné sjednat nápravu ihned, sepíše vedoucí zájezdu s účastníkem záznam obsahující: osobní údaje účastníka, předmět reklamace a případný požadavek na její vyřízení. CK je povinna vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění nebo ode dne ukončení zájezdu v případě, že reklamace byla uplatněna na zájezdu a nebyla vyřešena na místě. CK se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit jen tehdy, prokáže-li se, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu.

11.3 CK je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Povinností zákazníka je povinnost poskytnout součinnost k řádnému vyřízení reklamace, a to zejména dodat všechny potřebné dokumenty a doklady, dále umožnit přístup do reklamovaných ubytovacích prostor (je-li předmětem reklamace ubytovací služba) apod.

11.4 V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK či jiného pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům/ poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí. e) Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

11.5 CK je povinna přijmout reklamaci v kterékoliv svojí provozovně, v sídle a dále prostřednictvím svého průvodce, resp. pověřeného zástupce v zahraničí. CK upozorňuje, že dle § 2540 OZ nevytkne-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže CK namítne, že zákazník neuplatnil své právo ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu.

12. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ CESTOVNÍ KANCELÁŘE A CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

12.1 CK je povinna po celou dobu své účinnosti mít v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb. v platném znění uzavřenou pojistnou smlouvou. Tato smlouva je uzavřena u Slavia pojišťovna a.s., číslo smlouvy 5900023826. Podrobnosti o platné pojistce jsou zveřejněny na www.ckigo.cz.

12.2 Zákazníci nejsou pojištěni na léčebné výlohy, storno zájezdu, odpovědnost za způsobené škody, pojištění zavazadel, připojištění COVID-19 apod. Proto důrazně doporučujeme všem zákazníkům připlatit si fakultativně cestovní pojištění kryjící všechny uvedené případy.

12.3 CK nabízí svým zákazníkům při uzavření Smlouvy o zájezdu i sjednání cestovního pojištění, které se řídí Všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění a rámcovou pojistnou smlouvou o cestovním pojištění č. 5900034552 uzavřenou mezi Slavia pojišťovna a.s., IČ 60197501 a CK za podmínek uvedených na www.ckigo.cz. Pro zajištění

pojištění je bezpodmínečně nutné uvést do Smlouvy o zájezdu data narození všech účastníků zájezdu. Pojištěný zákazník tímto potvrzuje, že se seznámil s rozsahem pojištění, Všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní

pojištění a souhlasí s jejich zněním. Pojištěním vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou, CK je pouze prostředníkem při sjednání pojistné smlouvy. Případnou pojistnou událost zákazník komunikuje přímo s pojišťovnou.

12.4 Pokud zákazník nevyužije možnosti uzavřít pojištění pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady s odstoupením od smlouvy prostřednictvím CK nebo nebude ani individuálně pojištěn pro uvedené případy, bere na vědomí, že nese sám plnou odpovědnost, náklady a rizika s tím související. Důrazně **upozorňujeme na nutnost uzavřít minimálně pojištění léčebných výloh v zahraničí** u některé z cestovních pojišťoven.

13. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJU, GDPR

13.1 Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č.2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

13.2 CK má zákonně oprávnění za účelem uzavření a plnění Smlouvy o zájezdu nebo jiných Smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákazníka. CK shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka (fyzické osoby): jméno, příjmení, titul, datum narození/rodné číslo, místo trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu, kontakt na blízké osoby, bankovní spojení, evidence plateb apod.

13.3 Pro účely plnění Smlouvy o zájezdu, případně jiné smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu (dopravci, ubytovací zařízení, průvodci, delegáti, pojišťovny....).

13.4 Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolucestující osoby či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zplnomocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kanceláří či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli).

13.5 Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. věrnostní program. CK je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu.

Podrobné „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny www.ckigo.cz .

14. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

14.1 Platnost těchto podmínek se vztahuje na služby poskytované Cestovní kanceláří iGo s.r.o. Zákazníci potvrzují podpisem smlouvy o zájezdu, že jsou jim VOP známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají.

14.2 Smlouvy, na které se použijí tyto VOP, se řídí českým právem.

14.3 V souladu s ust. §14 zákona č.634/1992 sb. o ochraně spotřebitele, CK informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv o zájezdu uzavřených s CK prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na www.coi.cz.

14.4 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 vstupují v platnost a účinnost dnem 1.1.2023.



Dnem nabytí platnosti a účinnosti těchto VOP pozbývají platnosti a účinnosti VOP předchozí.