

# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE VOYAGES BOHEMIA S.R.O.

## 1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto všeobecné smluvní podmínky (dále jen podmínky) společnosti Voyages Bohemia, s. r. o. jsou platné pro všechny zájezdy a jiné služby cestovního ruchu (dále jen zájezd) organizované cestovní kanceláří Voyages Bohemia s. r. o., Nad Zámkem 3, Plzeň, ČR, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni: oddíl C 34316 (dále jen CK), IČ 059 32 220 a tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu (dále smlouva o zájezdu nebo smlouva) uzavřené mezi zákazníkem a CK (pořadatel zájezdu).

1.2. Zákazníkem je každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavře s CK smlouvu o zájezdu.

1.3. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká uzavřením smlouvy o zájezdu. Tato smlouva může být uzavřena buď přímo v CK, nebo prostřednictvím externího prodejce, který jedná na základě a v mezích uzavřené příkazní smlouvy a udělené plné moci.

1.4. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem se řídí smlouvou, ustanoveními zákona č. 159/99 Sb. a zákona č. 89/2012 Sb. (občanský zákoník), těmito podmínkami a případnými dalšími podmínkami přiloženými ke smlouvě.

1.5. Osoby mladší 15 let se mohou zájezdu CK zúčastnit pouze v doprovodu osoby starší 18 let nebo se souhlasem zákonného zástupce.

1.6. Osoby ve věku od 15 do 18 let se mohou zájezdu CK zúčastnit jen se souhlasem svého zákonného zástupce.

## 2. Vznik smluvních vztahů a platby záloh a doplateků

2.1. Smlouva o zájezdu je uzavřena přijetím nabídky zájezdu ze strany CK zákazníkem, tj. podpisem této nabídky zájezdu zákazníkem a doručením této podepsané nabídky CK, případně přímým uzavřením smlouvy o zájezdu.

2.2. Podpisem smlouvy o zájezdu či přijetím nabídky zájezdu zákazník potvrzuje, že je mu znám obsah smlouvy, podmínek zájezdu a těchto podmínek, dále potvrzuje, že obdržel všechny přílohy, které tvoří nedílnou součást smlouvy, rozumí jim a souhlasí s nimi a zavazuje se touto smlouvou řídit.

2.3. Cestovní kancelář má nárok na úhradu cen všech sjednaných služeb zájezdu před jejich poskytnutím a zákazník se zavazuje tyto služby uhradit dle ujednání ve smlouvě o zájezdu.

2.4. Ceny zájezdů pořádaných CK jsou cenami sjednanými dohodou mezi CK a zákazníkem a jsou písemně uvedeny v potvrzené smlouvě o zájezdu.

2.5. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou pro každý zájezd přesně specifikovány na internetových stránkách [www.voyagesbohemia.cz](http://www.voyagesbohemia.cz) a jsou uváděny včetně DPH. Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedený na smlouvě, odvozený z katalogové nabídky. V zásadě však platí, že služba, která není v katalogu nebo na webu CK uvedena pod pojmem „Cena zahrnuje“ a není uvedena ani ve smlouvě o zájezdu, nebyla objednána.

2.6. Cena zájezdu, příplatky i slevy, není-li uvedeno jinak, jsou v Kč a vždy za 1 osobu.

2.8. Zákazník zájezdu se zavazuje uhradit zálohu ve výši 50 % z ceny zájezdu, není-li smlouveno jinak (při uzavření smlouvy), nebo během následujících 7 dnů. Doplatek zájezdu je vždy splatný 5 týdnů před odjezdem. Při objednávce zájezdu v době kratší než 5 týdnů před odjezdem je celková částka splatná v den objednání zájezdu. V případě, že zákazník z řad právnických osob bude zájezd platit fakturou, je nutné o vystavení faktury CK písemně požádat a v této žádosti se případně odkázat na uzavřenou smlouvu (rezervační číslo). Nedílnou součástí této žádosti je adresa firmy, IČ a DIČ. Za den zaplacení zájezdu se považuje den, kdy byla částka připsána na účet CK. V případě, že právnická osoba o vystavení faktury nepožádá, má se za to, že pro ni platí stejné povinnosti jako pro osobu fyzickou.

2.9. Pokud v době ode dne uzavření smlouvy do dne započetí tohoto zájezdu dojde ke změnám, které se projeví ve vyšší ceně, CK si vyhrazuje právo upravit cenu zájezdu v návaznosti na úpravě vstupů, tj. zvýšení ceny pohonných hmot a změně kursu čs. měny o více jak 10 %, navýšení letištních tax či palivových příplateků a nebo zvýšení jiných mezinárodních poplatků ke dni odjezdu. CK je povinna toto neprodleně zákazníkům oznámit. Pokud se jedná o zvýšení celkové ceny o více než 10 %, má zákazník právo od dříve uzavřené CS písemně odstoupit. Neuskuteční-li zákazník písemné odstoupení od smlouvy v době vyznačené na oznámení o zvýšení ceny, je povinen zaplatit vyšší cenu zájezdu.

2.10. Veškeré platby je možno provést hotově na prodejně CK, bankovním převodem nebo online platební kartou. Platby musí být označeny VARIABILNÍM symbolem. Jako VS je nutno použít rezervační číslo, v případě placení faktury číslo faktury. Pokud nebudou platby označeny správným VS, bude na zákazníka pohlíženo jako by neměl platbu provedenou, neboť platbu nelze správně přiřadit a vystavuje se nebezpečí odmítnutí smluvně dohodnutých služeb. V případě, že zákazník uzavře CS prostřednictvím smluvně zajištěného provizního prodejce, tedy nikoliv přímo v CK, je srozuměn s tím, že odpovídá s tímto prodejcem společně a nerozdílně za veškeré platby až do okamžiku připsání plateb na účet CK.

2.11. CK má vždy právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen tyto služby vždy před jejich poskytnutím uhradit. Bez plného zaplacení zákazník neobdrží potřebné doklady na cestu (letenky, vouchery, ani jiné odbavení).

2.12. V případě, že zákazník nebude moci v den zájezdu prokázat zaplacení veškerých služeb dle smlouvy, resp. v případě, že takové zaplacení zůstane mezi CK a zákazníkem sporné, má CK právo žádat zákazníka o zaplacení všech nezaplacených služeb v hotovosti při nástupu zákazníka, či spolucestující osoby na zájezd s tím, že po vyřešení celé situace bude zákazníkovi případný přeplatek vrácen.

2.13. V případě, že zákazník hradí zájezd formou dárkového poukazu, je vždy nutné uvést číslo tohoto poukazu, jinak nemůže být platba akceptována. Součástí dárkového poukazu nejsou služby uvedené v nabídce CK pod pojmem „Za příplatek“. Dárkový poukaz pozbývá platnost dle data uvedeného na poukazu pod pojmem „Uplatnit do“, čímž se rozumí vznik smluvního vztahu – oboustranné uzavření cestovní smlouvy. V případě, že poukaz není vystaven na konkrétní termín daného zájezdu, má CK právo ovlivnit výběr termínu dle svých volných kapacit a možností v rámci dané akce tj. „poukazu“. V případě, že daný termín zákazníkovi nevyhovuje, nemá zákazník právo od CK vyžadovat finanční ani jinou kompenzaci. CK akceptuje dárkové poukazy pouze na dané zájezdy, jak je uvedeno na poukazu a nemá povinnost akceptovat na místo

dětí dospělé s možností příplatku.

### 3. Podmínky realizace zájezdu a účasti na zájezdu

3.1. Realizace zájezdu je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. Cestovní kancelář je povinna informovat písemně zákazníka o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději 21 dní před stanoveným datem poskytnutí první služby.

3.2. CK může v katalogu nebo ve smlouvě stanovit zvláštní podmínky, které musí zákazník splňovat pro účast na konkrétním zájezdu. Pokud takové podmínky existují, uvede je CK vždy i v potvrzení o zájezdu.

3.3. Zákazník může za podmínek sjednaných dále oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba, která splňuje stejné podmínky jako zákazník.

### 4. Zvýšení ceny zájezdu

4.1. CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, zvýší-li se do jedenadvacátého dne před sjednaným okamžikem zahájení:

a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo

b) plateb spojených s dopravou, např. trajektových lístků, letenek, palivových příplatků, letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu nebo

c) směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %.

- Cena zájezdu se zvyšuje: dle bodu a) a b) o rozdíl cen stanovených při tvorbě ceny zájezdu a aktuálních cen dle bodu c) o rozdíl kalkulovaných cen v zahraniční měně přepočtených na české koruny při stanovení ceny zájezdu a při aktuálním kurzu. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jinak CK nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uvedeného ve smlouvě o zájezdu tento rozdíl doplatit. Při porušení tohoto závazku má CK právo od smlouvy o zájezdu odstoupit, čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody a na smluvní pokutu ve výši odstupného dle podmínek bodu 8 těchto ujednání.

### 5. Povinnosti CK při uzavření smlouvy o zájezdu

5.1. CK předkládá zákazníkovi (buď sama, nebo prostřednictvím externího prodejce) návrh smlouvy o zájezdu, popřípadě nabídku zájezdu, a podpisem návrhu smlouvy či nabídky zájezdu ze strany zákazníka je smlouva o zájezdu uzavřena. Zákazník svým podpisem smlouvy o zájezdu stvrzuje, že (1) převzal katalog CK (eventuelně písemnou dodatečnou nabídku zájezdů či informace s uvedením hlavních charakteristických znaků zájezdu, že byl s touto charakteristikou seznámen, a tato je nedílnou součástí smlouvy o zájezdu), (2) že mu byl předán doklad o pojištění CK pro případ úpadku cestovní kanceláře dle zákona č. 159/1999Sb., (3) že byl seznámen se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti cestovní kanceláře.

5.2. CK je povinna nejpozději do 7 dnů/\* před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou jí známy. /\* Je-li smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, musí cestovní kancelář svoje povinnosti a) – c) splnit již při uzavření smlouvy o zájezdu.

### 6. Změna podmínek smlouvy o zájezdu

6.1. ze strany cestovní kanceláře: - Je-li CK nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy o zájezdu. Pokud navrhovaná změna smlouvy o zájezdu vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. - Navrhne-li CK změnu smlouvy o zájezdu podle předchozího odstavce, má zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy o zájezdu souhlasit, nebo zda od smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené CK, která nesmí být kratší než 5 kalendářních dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy o zájezdu zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. - CK je oprávněna provést účelné programové změny zájezdu, zejména z důvodů organizačních (např.: jiná časová posloupnost navštívených míst, změna trasy z časových důvodů), či klimatických, nebo tzv. vyšší moci. Tyto programové změny činí CK zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena zájezdu se z důvodu provedení uvedených změn nemění. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy.

6.2. ze strany zákazníka: - Před zahájením zájezdu, a to nejpozději 7 dnů před jeho zahájením, může zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu. V případě, že smlouva o zájezdu stanoví zvláštní podmínky, které musí splňovat zákazník pro daný typ zájezdu, musí oznámení obsahovat i prohlášení nového zákazníka, že splňuje veškeré podmínky stanové pro poskytnutí zájezdu. - Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a za úhradu skutečně vzniklých nákladů spojených se změnou zákazníka, tj. zejména letenky, lodního lístku, autobusového lístku, ubytování apod. Tyto náklady nejsou předmětem cestovního pojištění. - V případě, že se chce zákazník připojit k zájezdu v jiný čas nebo na jiném místě, než je naplánováno CK v katalogu, může tak učinit jen po dohodě s CK. Na určené místo je povinen dostavit se na své náklady. - V případě, že se chce zákazník odpojit od zájezdu dříve a na jiném místě, než je naplánováno CK v katalogu, je povinen o tom předem písemně uvědomit CK a dále pokračuje na své náklady. CK není povinna jakkoliv měnit plánovaný program a také není povinna vracet zákazníkovi z tohoto důvodu peníze za nevyčerpané služby.

### 7. Odstoupení od smlouvy o zájezdu

7.1 ze strany cestovní kanceláře: - CK může před zahájením zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem. - Odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK odstupné stanovené dle čl. 8. těchto podmínek a CK je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy o zájezdu.

Vzájemné závazky lze jednostranně započítat. - Odstoupila-li CK od smlouvy o zájezdu z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CK takový zájezd nabídnout. - Zruší-li CK zájezd ve

lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10 % z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno. - CK se může zprostit odpovědnosti za škodu z důvodů zrušení zájezdu před jeho zahájením dle předchozího odstavce nebo povinnosti uhradit smluvní pokutu jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo v souladu s ustanovením o nedosažení minimálního počtu osob potřebných pro jeho realizaci nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla CK zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní spravedlivě požadovat; za toto se také považuje, došlo-li ke zrušení zájezdu z viny zrušení přepravy leteckou společností.

7.2. ze strany zákazníka: - Zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoli za podmínek stanovených těmito podmínkami. - Odstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu na základě nesouhlasu se změnou smlouvy o zájezdu, kterou navrhla CK z objektivních důvodů, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li CK takový zájezd nabídnout. - Odstoupí-li zákazník od smlouvy svévolně, je zákazník povinen zaplatit CK níže stanovené odstupné a CK je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy o zájezdu. - Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu porušení povinnosti CK stanovené smlouvou, těmito podmínkami nebo zákonem nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy o zájezdu v případě, že zákazník nepřistoupil na změnu původně sjednané smlouvy, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy o zájezdu, aniž by byl zákazník povinen platit cestovní kanceláři odstupné.

## 8. Odstupné

8.1. V případech, kdy se sjednává povinnost zákazníka uhradit CK odstupné, se jeho výše určuje podle počtu dnů zbývajících do počátku zájezdu nebo poskytnutí první služby. Výše odstupného za každou osobu činí:

80 dnů a více před nástupem na zájezd nebo poskytnutí první služby: skutečně vzniklé náklady, minimálně však 500 Kč.  
79 dnů až 60 dní: 40 % z celkové ceny zájezdu, minimálně však 1000 Kč.  
59 dnů až 30 dní: 50 % z celkové ceny zájezdu, minimálně však 1000 Kč.  
29 dnů až 15 dní: 65 % z celkové ceny zájezdu, minimálně však 1000 Kč.  
14 dnů až 8 dní: 80 % z celkové ceny zájezdu, minimálně však 1000 Kč.  
7 dnů a méně: 100 % z celkové ceny zájezdu.

Nenastoupí-li zákazník na zájezd bez předchozího odstoupení od smlouvy o zájezdu (tzv. storna) nebo se nezúčastní zájezdu vlastní vinou např. zmeškáním zájezdu, poskytnutím nepřesných či neúplných údajů CK (adresa, telefon, nepřesné jméno a příjmení u leteckých zájezdů...), popř. porušením celních, pasových, devizových předpisů nebo jiných zákonů nebo se vlastní vinou nezúčastní poskytování některé služby na zájezdu, nemá nárok na vrácení žádných uhrazených částek (tzn. odstupné je 100 % z celkové ceny zájezdu, popřípadě 100 % z ceny vlastní vinou nečerpaných služeb). Celkovou cenou se rozumí základní cena zájezdu s případnými slevami a všemi příplatky.

8.2. CK má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny.

## 9. Odpovědnost cestovní kanceláře (reklamace)

9.1. Nesplní-li CK své povinnosti vyplývající ze smlouvy o zájezdu řádně a včas, musí zákazník uplatnit své právo (reklamaci) u CK či osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle smlouvy o zájezdu, jinak právo zaniká.

9.2. CK se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit jen tehdy, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a škoda byla způsobena:

a) zákazníkem b) třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo nebyla nevyhnutelná, nebo c) neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

9.3. Ve výše uvedených případech, kdy je škoda způsobena třetí osobou nebo neodvratitelnou událostí, je cestovní kancelář povinna poskytnout zákazníkovi v nesnázích rychlou pomoc.

9.4. CK vyřídí reklamaci do 30 dnů, po dohodě se zákazníkem může být tato lhůta prodloužena.

## 10. Porušení smlouvy o zájezdu v průběhu zájezdu

10.1. Jestliže po zahájení zájezdu CK neposkytne zákazníkovi sjednané služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že mu všechny služby nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu smlouvou zavázala, je povinna provést bez zbytečného odkladu taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat. - Pokud nelze pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb nižší kvality, než uvedené ve smlouvě o zájezdu, je CK povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

## 11. Důležité informace

11.1. Zákazník je povinen udat ve smlouvě o zájezdu jako nástupní místo jedno ze svozových nebo odjezdových míst, která jsou vždy specifikována v katalogu.

11.2. Při sestavování zasedacích pořádků vychází CK z termínu přihlášení zákazníka a z dodržení termínů plateb za zájezd. V případě pozdního doplatku si CK vyhrazuje právo změnit místo v autobuse ve prospěch zákazníků, kteří zaplatili ve stanoveném termínu. CK si vyhrazuje ve zvláštních případech právo změnit místo zákazníka v autobuse z důvodu reorganizace zasedacího pořádku. Průvodci – CK si vyhrazuje možnost účasti jiného průvodce na zájezdu, než je uveden v katalogu či na webu.

## 12. Zvláštní ustanovení

12.1. Zákazník souhlasí s použitím svých osobních údajů, v souladu s ust. § 5 odst. 2 a násl. zákona č. 101/2000 Sb., uvedených v této smlouvě, tj. jméno a příjmení, datum narození, bydliště a elektronický kontakt, pro potřeby cestovní kanceláře Voyages Bohemia s. r. o. nebo jejích smluvních prodejců, a to výhradně za účelem zaslání nabídek služeb v cestovním ruchu zákazníkovi, a to buď písemně, nebo elektronickou poštou. Podrobnosti o elektronickém kontaktu je cestovní kancelář Voyages Bohemia s. r. o. oprávněna zpracovávat a shromažďovat i pro potřeby šíření obchodních

sdělení dle zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti v platném znění. Poskytnuté osobní údaje je CK nebo jím pověřený zpracovatel v souladu s ust. § 6 zákona č. 101/2000 Sb. povinen zpracovávat a shromažďovat po dobu 10 let. Po uplynutí této lhůty je CK povinna tyto údaje zlikvidovat. Dále zákazník prohlašuje, že je zmocněn, a tímto uděluje souhlas ve smyslu § 5 odst. 2 zák. č. 101/2000 Sb. i jménem dalších osob uvedených na této cestovní smlouvě.

12.2. Poskytnuté osobní údaje budou zpracovávány CK, která je povinna dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, a je povinna dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho osobního a soukromého života.

12.3. Zákazník má právo souhlas se zpracováním svých osobních dat kdykoliv písemnou formou odvolat a dále má právo odmítnout souhlas s využitím svého elektronického kontaktu i při zasílání každé jednotlivé zprávy dle zákona č. 480/2004 Sb. v platném znění.

Tyto podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1. 7. 2017.

© Všechna práva vyhrazena

V Plzni, dne 1.7. 2017

Voyages Bohemia s.r.o.  
Nad Zámkem 154/3  
318 00 Plzeň  
IČ: 05932220

.....  
Zastoupený - Zájezdy pro děti s.r.o.