

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti cestovní kanceláře Yes Travel s.r.o., IČO: 11933411, se sídlem Příčná 1892/4, Nové Město, 110 00 Praha 1 (dále jen „CK“) a zákazníka ze:

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

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 SoZ. CK pro tyto účely předá zákazníkovi příslušný formulář podle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka.

2. SMLOUVA O ZÁJEZDU

2.1. CK poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné SoZ, jejíž obsah je v praxi rozdělen do několika dokumentů: (i) formulářová SoZ, (ii) tyto VOP a (iii) popis zájezdu v katalogu CK nebo jiném nabídkovém materiálu včetně jejich on-line verzí (dále jen „SoZ“). Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. Text formulářové SoZ má přednost před VOP i popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu. CK si vyhrazuje právo měnit před uzavřením SoZ podrobné vymezení zájezdu.

2.2. SoZ mohou tvořit také samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli služeb cestovního ruchu. V takovém případě jsou tyto smlouvy a s nimi související popisy v nabídkových materiálech součástí SoZ se všemi s tím spojenými důsledky. Vše, co platí pro formulářovou SoZ, se použije přiměřeně na jednotlivé smlouvy.

2.3. Není-li SoZ uzavřena v písemné podobě, předá CK zákazníkovi po jejím uzavření Potvrzení o zájezdu v textové podobě, např. v pdf.

2.4. Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je Potvrzení o zájezdu nebo uzavřená formulářová SoZ.

2.5. Sdělení týkající se SoZ si strany zasílají na emailové adresy uvedené v SoZ

3. UZAVŘENÍ SMLOUVY

3.1. Prodejem zájezdu se rozumí okamžik uzavření SoZ. SoZ je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s CK závazně potvrdí nabídku zájezdu. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu se považuje:

- podpis předložené formulářové SoZ zákazníkem ve lhůtě určené CK;
- zakliknutí pole „objednávka zavazující k platbě“ v online rezervačním systému CK;
- zakliknutí pole „objednávka zavazující k platbě“ v online rezervačním systému jednotlivého poskytovatele služeb cestovního ruchu do 24 hodin po potvrzení rezervace první služby cestovního ruchu u jiného poskytovatele; nebo
- jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CK zachycený v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci.

3.2. SoZ je účinná:

- zaplacením zálohy nebo celé ceny zájezdu ve lhůtě stanovené CK;
- potvrzením zákazníkem podepsané formulářové SoZ zástupcem CK.

3.3. Zákazník uzavřením SoZ osvědčuje že: a) mu byly spolu s návrhem SoZ zaslány všeobecné obchodní podmínky CK, které tvoří nedílnou součást SoZ, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí, b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu, c) mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku, d) mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb, e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz (platí pro občany EHP), respektive byl za účelem zjištění těchto informací odkázán na jeho příslušný zastupitelský úřad (občané třetích zemí), údaje o zdravotních požadavcích státu určení a tranzitní destinace, f) mu byl předán kontakt na místního zástupce CK, g) byl informován o totožnosti provozujícího leteckého dopravce nebo

dopravců, v případě, že byli již známi, h) je oprávněn SoZ uzavřít, a to nejen za sebe, ale také za osoby, které jej k uzavření SoZ zřejmě zmocnily. Pokud zákazník uzavírá SoZ v plné moci za jiné osoby, odpovídají za splnění povinností tyto osoby a on za splnění jejich závazku ručí. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch třetích osob, odpovídá za splnění povinností ze smlouvy on, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, nebo souhlasem jejího zákonného zástupce, pokud souhlas nezletilého není dostatečný.

3.4. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové SoZ uvedeno jinak, zájezdy CK nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.

3.5. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové SoZ uvedeno jinak, jsou služby delegáta, resp. průvodce poskytovány v českém nebo slovenském jazyce.

3.6. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové SoZ uvedeno jinak, jsou zájezdy CK vytvářeny pro skupinu maximálně 100 osob.

3.7. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové SoZ uvedeno jinak, jsou služby delegáta, resp. průvodce poskytovány až v destinaci.

3.8. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové SoZ uvedeno jinak, je podmínkou účasti na zájezdu platné očkování proti COVID-19. / Alternativně: Pro účely účasti na zájezdu musí zákazník počítat s tím, že destinace nebo tranzitní země požadují nebo mohou kdykoli před zahájením zájezdu zavést jako podmínku vstupu negativní PCR test na COVID-19, platné očkování proti COVID-19 nebo obojí, nebo jiná obdobná zdravotní omezení.

4. PODROBNÉ POKYNY A DOKLADY PRO CESTU

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

5. DOPRAVA

5.1. U leteckých zájezdů je ujednaným dopravním prostředkem dopravní letadlo a u autobusových zájezdů je to standardní turistický autobus. Obojí v nejnižší možné knihovací třídě bez určení čísla sedadla (určení sedadla za poplatek). Přesný čas odjezdu a příjezdu, trvání a místa zastávek budou uvedeny v pokynech k zájezdu. Tyto časy a místa mohou být kdykoli, i těsně před odjezdem, změněny v závislosti na konkrétní dopravní situaci.

5.2. Transfer v destinaci je zajištěn standardním turistickým autobusem/minibusem/osobním autem, přičemž rozvoz klientů probíhá na trase z/na letiště do několika různých ubytovacích zařízení. Cesta z/na letiště do ubytovacího zařízení může trvat 30 minut až pět hodin.

5.3. U poznávacích zájezdů/výletů je doprava zajištěna standardním turistickým autobusem v doprovodu anglicky mluvícího delegáta CK. Délka a program výletu se může měnit v závislosti na počasí a dalších okolnostech v destinaci, program bude upřesněn před započítáním výletu. CK může před zahájením výletu tento výlet zrušit z důvodu špatného počasí nebo nedostatečného počtu zákazníků. Minimální počet zákazníků pro uskutečnění výletů sdělí delegát v destinaci.

6. UPOZORNĚNÍ NA KULTURNÍ ODLIŠNOSTI V NAŠTÍVENÝCH ZEMÍCH

6.1. Zákazník je srozuměn s tím, že úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem (hotelů, dopravců a místních společností) odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Z těchto důvodů je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a pomalejším řešením požadavků, ale tato skutečnost je často vyvážena snahou a

přátelským přístupem. Kulturní a hygienické zvyklosti a standardy jsou v zemích jiných kontinentů odlišné od standardů a zvyklostí v České republice nebo v Evropě.

7. UBYTOVÁNÍ

7.1. Ubytovací zařízení je zařazené do kategorie podle pravidel konkrétní destinace. Konkrétní ubytovací zařízení a jeho popis vč. kategorie stanoví katalog. 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.

7.2. CK upozorňuje zákazníky na skutečnost, že snímky ubytovacích kapacit, jejich vybavení a snímky pláží a dalších míst v jejich nabídkových listech a katalozích, 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 katalogu všechny typy pokojů. Toto platí i pro případy, kdy ubytovací zařízení má více objektů a v katalogu je zobrazen pouze jeden z nich.

7.3. CK nemá vliv na přidělování jednotlivých pokojů; to je plně v kompetenci hotelu. V rámci jednoho ubytovacího zařízení mohou být odlišné typy pokojů nebo apartmánů.

7.4. CK nemůže ovlivnit kulturní a hygienické zvyklosti jednotlivých zemí, čistotu moře či veřejné pláže, charakter přístupu k pláži, stavební ruch v okolí hotelu apod.

7.5. 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.

7.6. CK rovněž upozorňuje zákazníky na skutečnost, že v případě mimosezónních zájezdů nemusí být v provozu všechny sezónní služby hotelu, stejně jako letoviska a obchody.

7.7. Ubytování zajišťuje CK vždy v souladu s právními předpisy příslušného státu.

7.8. V případě změny v knihování, ke kterému ve všech turistických oblastech může docházet, bude zákazník ubytován v zařízení stejné nebo vyšší kategorie.

7.9. Vybavení jednolůžkového pokoje, i když je poskytován za příplatek, nemusí být zcela identické s vybavením v dvoulůžkových pokojích.

7.10. 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.

7.11. 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.

7.12. K větším hotelům patří i večerní zábava s restauracemi a bary, které mohou působit hluk. Architektura hotelů umožňuje zvukovou propustnost mezi jednotlivými prostory.

7.13. Klimatizací jsou vybaveny pouze hotely, u kterých je toto přímo uvedeno v popisu v katalogu. 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.

7.14. Snídaně formou bufetu znamená samoobslužný výběr z většího množství potravin teplé i studené kuchyně. Nápoje včetně džusů jsou v ceně. Kontinentální snídaně (převážně v malých hotelech a guesthouse) obsahuje čaj nebo kávu, pečivo, máslo a marmeládu. U obědů a večeří nejsou nápoje k jídlu zahrnuty v ceně, není-li vysloveně uvedeno jinak. Skladba a způsob stravování je plně v režii hotelu a CK na ni nemá vliv.

7.15. Počet lehátek a slunečníků v některých hotelech nemusí odpovídat celkové kapacitě hotelu. Většina pláží je přístupná i místními obyvatelstvem. Ne všechny hotely mají bazén s čistícím zařízením a občas se může stát, že bazén bude vypuštěn z důvodů jeho údržby.

7.16. Obyvatelé exotických zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. Doporučujeme zákazníkům zakoupit k tomuto účelu balenou vodu.

7.17. Některé hotely poskytují na pokoji redukce do zásuvek, ale pro jistotu doporučujeme zákazníkům vzít si vlastní.

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

7.19. 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.

7.20. CK doporučuje zákazníkům, aby měli po celou dobu zájezdu k dispozici finanční hotovost ve výši alespoň 300 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 služeb, nákladů na případné lékařské ošetření apod.).

7.21. CK upozorňuje na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních svátků nebo oslav v místě pobytu.

7.22. CK upozorňuje, že při koupání v moři je třeba dát pozor na ryby a další mořské živočichy, kteří mohou znepříjemnit koupání či být potenciálně nebezpeční.

8. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ PRO ZÁJEZD SE SVATEBNÍM OBŘÁDEM

8.1. Zákazník se zavazuje zajistit si všechny nezbytné dokumenty pro satební obřad řádně a včas, a to podle zasláných informací od CK, který zákazník obdrží od CK při podpisu Smlouvy. Zákazník se proto zavazuje potřebné dokumenty dodat podle pokynů CK.

8.2. CK nese odpovědnost za škody, které mohou nastat nedodržením jejich pokynů. Zákazník odpovídá za svou dostatečnou znalost cizího jazyka, vyžadovaného pro uskutečnění satebního obřadu. Jako minimální znalost je doporučována střední znalost angličtiny na úrovni B1.

8.3. CK neodpovídá za neudělení povolení k sňatku místními úřady. Zákazník je srozuměn s tím, že si musí na místě pobytu nechat ověřit oddací list apostilou.

9. CELKOVÁ CENA ZÁJEZDU A ZPŮSOB PLATBY

9.1. Cena zájezdu je celkovou cenou, která je stanovena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením SoZ, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

9.2. Cena zájezdu je uvedena ve formulářové SoZ. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

9.3. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v katalogu nebo jiném nabídkovém textu v části: „V ceně zahrnuto“.

9.4. Cena nezahrnuje: cestovní pojištění a pojištění storna zájezdu, administrativní/manipulační poplatek za změnu zájezdu na přání zákazníka, poplatky za obstarání víz, zdravotních a jiných povolení nezbytných pro vstup do destinace, tranzit nebo pro čerpání služby a konzultační poplatek za zpracování nabídky.

9.5. Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto:

- zálohu 50 % ceny zájezdu při uzavření SoZ;
- doplatek 50% ceny zájezdu nejpozději 60 dnů před zahájením zájezdu.

9.6. V případě neuhrazení doplatku ceny má CK právo odstoupit od SoZ. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn a přijatá záloha snižena o odstupné dle článku 14 mu bude vrácena. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od SoZ.

9.7. V případě uzavření SoZ ve lhůtě kratší než 60 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit celou cenu zájezdu již při uzavření SoZ.

9.8. Cenu zájezdu může zákazník uhradit přímo CK (na místě v hotovosti nebo platební kartou – pokud ji CK akceptuje, bankovním převodem či složenkou) nebo u k tomu zmocněného zástupce CK. Podrobné informace o způsobu platby jsou uvedeny při vystavení SoZ.

9.9. Zákazníkova finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet CK, resp. v den, kdy CK finanční plnění obdrží.

9.10. V případě platby poukázkami či dárkovými poukazy, které poskytuje zaměstnavatel na příspěvek na dovolenou, lze uplatnit jen omezené množství těchto poukázek a jen pokud to CK akceptuje.

Poukázky lze uplatnit pouze v provozovně CK a na zájezdy pořádané CK. Poukázky lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směniti za peníze, a to ani v případě zákaznickova odstoupení od SoZ či zrušení zájezdu ze strany CK. To platí i pro poukázky, na jejichž vystavení se CK a zákazník dohodli v návaznosti na zrušení zájezdu nebo odstoupení zákazníka od SoZ.

10. ZMĚNA CENY ZÁJEZDU

10.1. CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu, jestliže se zvýší tyto náklady: a) cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, b) daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty ze služeb cestovního ruchu poskytovaných podle SoZ třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, nebo c) směnný kurz české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu.

10.2. CK doručí oznámení o zvýšení ceny v textové podobě zákazníkovi nejpozději dvacátý den před zahájením zájezdu. V oznámení CK uvede důvod zvýšení ceny a výpočet zvýšení.

10.3. Zvýšení ceny o více jak 8 % dává zákazníkovi právo odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného.

10.4. 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.

11. ZMĚNA SMLOUVY

11.1. CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. O nepodstatnou změnu se jedná také v případě změny pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání zájezdu (například testy, karanténa, očkování). Nepodstatná změna nezakládá zákazníkovi právo na poskytnutí slevy nebo na odstoupení od smlouvy.

11.2. Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka nebo navrhne-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od SoZ ve lhůtě podle SoZ, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od SoZ, c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od SoZ, a d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

Neodstoupí-li zákazník od SoZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí.

11.3. Jestliže se v situaci podle 11.1 v důsledku změny závazku z SoZ sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

12. PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA POSTOUPENÍ SMLOUVY

12.1. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník SoZ postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou SoZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.

12.2. CK nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením SoZ; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení SoZ, a tyto náklady zákazníkovi doloží.

12.3. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CK a poplatek za změnu letenky).

13. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

13.1. Zákazník může před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit vždy, avšak CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, nebo porušil-li zákazník svou povinnost.

13.2. CK může zájezd zrušit: a) pro nedosažení minimálního počtu zákazníků. Není-li výslovně ujednáno jinak, je realizace poznávacího zájezdu podmíněna dosažením minimálního počtu 15 zákazníků na turnus; oznámení o nedosažení minimálního počtu zákazníků je CK povinna dát ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny; b) jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti.

13.3. Zákazník podstatně porušuje svou povinnost zejména tím, že ani na výzvu nezaplátí zálohu, doplatek nebo celou cenu zájezdu, nedostaví se včas na místo odjezdu, nedodrží opakovaně pokyny vedoucího zájezdu, opakovaně hrubě porušuje přepravního řád, ubytovacího řád nebo jiná pravidla stanovená poskytovateli jednotlivých služeb nebo průvodcem/delegátem, opakovaně nastupuje k programu pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek, dopouští se výtržnictví, krádeže, týrání, poškozování cizí věci a obdobných společensky nebezpečných jednání nebo jinak závažně narušuje průběh cesty nebo pobytu.

13.4. Zákazník je povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odstupné ve výši podle článku 14.1 níže.

13.5. Zákazník souhlasí, že v situaci, kdy CK je připravena zájezd poskytnout, ale v čerpání zájezdu brání zákazníkovi cestovní omezení přijatá v souvislosti s COVID-19, která zákazník ani CK nezavinili a ani je nemohli ovlivnit, je zákazník v prodlení. CK i zákazník jsou oprávněni v této situaci od SoZ ke dni zahájení zájezdu odstoupit a zákazník je povinen zaplatit CK odstupné ve výši 100 % z celkové ceny zájezdu, nedohodne-li se s CK jinak. Jedná se zejména o povinnou karanténu v destinaci nebo o úplný zákaz cestování do destinace pro státní příslušníky země, jejímž státním příslušníkem je i zákazník.

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

13.7. Účinky odstoupení od SoZ nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

14. ODSTUPNÉ (STORNO)

14.1. Pro stanovení výše odstupného se vychází z ceny zájezdu podle článku 9.2 nesnížené o slevy, dále z počtu dnů mezi odstoupením od SoZ a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Začátkem zájezdu se rozumí začátek poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu. Výše odstupného za každou osobu činí:
- více než 65 dní před cestou, skutečně vzniklé náklady CK týkající se dopravy (typicky nevratná cena letenky) a 30 % z ceny programu v destinaci (ubytování, průvodce apod.);
- 64 až 11 dní před cestou, skutečně vzniklé náklady CK týkající se dopravy (typicky nevratná cena letenky) a 50 % z ceny programu v destinaci (ubytování, průvodce apod.);
- 10 a méně dní před cestou 100 % z ceny zájezdu

14.2. Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od SoZ zájezd nečerpá, má CK právo na odstupné ve výši plné ceny zájezdu.

14.3. Skutečně vzniklé náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

14.4. Pokud zákazník již na základě SoZ provedl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odstupné, budou vzájemné pohledávky započteny; CK případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné, nebo zákazník neprodleně doplatí CK rozdíl mezi odstupným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.

14.5. Na žádost zákazníka CK výši odstupného odůvodní.

15. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU (REKLAMAČNÍ ŘÁD) A POMOC V NESNÁŽÍCH

15.1. CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

15.2. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se SoZ.

15.3. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu.

15.4. CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CK vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného.

15.5. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána v SoZ, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje SoZ, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo v SoZ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CK povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.

15.6. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se SoZ, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.

15.7. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Žádá-li zákazník slevu, měl by svůj požadavek uplatnit u CK nebo zprostředkovatele bez zbytečného odkladu po skončení zájezdu. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.

15.8. Pokud zákazník z jakýchkoliv důvodů na své straně nevyužije zcela nebo zčásti služby, na jejichž poskytnutí měl podle SoZ právo, nezakládá taková skutečnost jakýkoliv nárok na slevu z ceny zájezdu.

16. DALŠÍ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKŮ

16.1. Zákazník je mimo jiné povinen:

- poskytnout CK nezbytnou součinnost, která je nutná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb a zejména předat CK platné a úplné osobní údaje a kontaktní informace; v případě předání chybných údajů nese klient veškeré náklady spojené s opravou těchto údajů (zejména náklady na změnu letenky či náklady na novou letenku, je-li letenka neměnná);
- převzít od CK doklady a písemné informace potřebné pro čerpání jednotlivých služeb zájezdu (letenky, elektronické letenky, vouchery, cestovní pokyny, pojistky atd.);
- řádně si je před zahájením

- zájezdu překontrolovat, seznámit se s nimi a řídit se jimi;
- Poskytovat CK součinnost při plnění jejích povinností podle SoZ, zejména je povinen být dostupný na telefonním a emailovém kontaktu, který CK poskytne při uzavření SoZ;
- mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států a území, sdělit CK s dostatečným předstihem číslo cestovního pasu, se kterým pojedí na zájezd, a pokud tak neučiní, uhradit případné vícenásobné náklady v důsledku toho vzniklé;
- aktivně se informovat o změnách pasových, vízových a zdravotních požadavků země určení;
- splnit veškeré povinnosti, které země určení a země tranzitu klade za účelem vstupu a pobytu;
- dodržovat právní předpisy navštívených států, přepravní řád, ubytovací řád a další pravidla stanovená poskytovateli jednotlivých služeb;
- dodržet místo nástupu, které CK sdělil;
- dbát pokynů vedoucího zájezdu, dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat vedoucího zájezdu o své plánované trase (vedoucí mu má právo v případě nedostatečné zkušenosti nebo výbavy tuto trasu i zakázat);
- předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu;
- v případě, že CK zajišťuje víza, poskytnout zástupci CK údaje z cestovního pasu v termínu určeném CK;
- chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.

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

17. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU

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

17.2. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

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

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

17.5. Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

18. POJIŠTĚNÍ

18.1. CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZ (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění.

18.2. CK je pojištěna pro případ úpadku u pojišťovny Union poist'ovna a.s., Španělská 2, 120 00, Praha 2. Podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události zákazník nalezne na webových stránkách pojišťovny www.unionpojistovna.cz

19. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

19.1. Pro účely ochrany osobních údajů se smlouvou rozumí jakákoliv smlouva, kterou CK uzavírá se zákazníkem.

19.2. Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění smlouvy a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu smlouvy, bankovní spojení, bydliště,

příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, PNR kód rezervace letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

19.3. Pro účely plnění smlouvy budou informace uvedené v předchozím odstavci v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve smlouvě, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během čerpání služby či zájezdu. Pokud se zákazníkova destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům a zahraničním partnerům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země, poskytne CK na žádost zákazníka.

19.4. Zákazník bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zaslání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS nebo e-mailem. nebo poštou či sdělovat telefonicky. Proti zaslání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zaslaným na e-mail: info@yes-travel.cz. V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

19.5. 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.

19.6. Výše uvedená ustanovení přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

19.7. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva: a) odvolat souhlas s pořizováním a zveřejňováním fotografií; b) požadovat přístup ke svým osobním údajům; c) požadovat opravu nepřesných či neúplných osobních údajů; d) požadovat výmaz osobních údajů; e) požadovat omezení zpracování svých osobních údajů; f) vznést námitku proti zpracování osobních údajů; g) podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

20. OBSTARÁNÍ SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU

20.1. Tyto VOP se přiměřeně použijí při obstarání jedné služby cestovního ruchu.

20.2. CK se na základě smlouvy o obstarání služby cestovního ruchu zavazuje obstarat zákazníkovi službu cestovního ruchu, typicky dopravu, ubytování nebo nájem dopravního prostředku, a tuto službu mu prostřednictvím svých dodavatelů poskytnout.

20.3. CK se zavazuje obstarat službu ve sjednané kvalitě a zákazník se zavazuje za to CK zaplatit cenu.

20.4. CK odpovídá za vady obstaraných služeb cestovního ruchu a za škody způsobené porušením svých povinností podle ustanovení Občanského zákoníku o příkazní smlouvě a podle obecných ustanovení o odpovědnosti způsobené porušením smluvní povinnosti. Vady a škody způsobené v souvislosti s poskytnutou službou jsou strany smlouvy povinny si hlásit bez zbytečného odkladu.

20.5. Ustanovení Občanského zákoníku o právech zákazníka ze smlouvy o zájezdu se nepoužijí. Ustanovení těchto VOP se na smlouvu o obstarání služby cestovního ruchu použije přiměřeně pouze u praktických otázek týkajících se vzniku smlouvy, úhrady ceny a výše odstupného.

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

21. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

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

21.2. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto VOP použijí.

21.3. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto VOP, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.

21.4. V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou, na kterou se vztahují tyto VOP, má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na www.coi.cz.

21.5. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 1.6.2023