

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY SPOL. CRUISE PLUS s.r.o.

## I. ÚVOD

Společnost Cruise Plus s.r.o., IČO:033 38 860, se sídlem Praha 10, Moskevská 450/38, PSČ 101 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spis. zn. C 230005, působí na českém trhu jako cestovní kancelář provozující svoji činnost zejména prostřednictvím webových stránek [www.cruiseplus.cz](http://www.cruiseplus.cz).

Cestovní kancelář Cruise Plus s.r.o.(dále jen CK) se zabývá:

- prodejem zájezdů;
- zprostředkováním prodeje služeb cestovního ruchu, které tvoří spojené cestovní služby (dále jen „**jiné služby cestovního ruchu**“).

Tyto všeobecné obchodní podmínky CK (dále jen i „**VOP**“) upravují práva a povinnosti smluvních stran ze:

- smlouvy o zájezdu (dále jen „**SoZ**“);
- ze smlouvy o zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu.

CK informuje zákazníka o tom, k jaké smlouvě směřuje jejich předšmluvní komunikace nejpozději před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením SoZ, nebo před uzavřením smlouvy na službu. CK pro tyto účely předá zákazníkovi příslušný formulář (dále jen „vzorový formulář“), který musí obsahovat informaci, zda se jedná o zájezd, a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka.

Tyto VOP se použijí pro všechny zájezdy, jejichž pořadatelem je CK a dále pro smlouvy o poskytnutí jiných služeb cestovního ruchu. VOP jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o službě cestovního ruchu

## A. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ ZÁJEZDŮ

Tyto VOP se nepoužijí na situaci, kdy CK zprostředkovává uzavření smlouvy mezi zájemcem a lodní společností nebo jinou CK nebo třetím subjektem. V případě zprostředkování není CK stranou smlouvy mezi zájemcem a třetím subjektem a nevyplývají jí ze zprostředkované smlouvy žádné povinnosti. Práva a povinnosti stran zprostředkované smlouvy jsou upraveny všeobecnými obchodními podmínkami třetího subjektu. Odkazy na tyto smluvní dokumenty jsou umístěny na webu CK.

## B. PRODEJ ZÁJEZDŮ

### SMLOUVA O ZÁJEZDU

a) CK poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné SoZ, jejíž obsah je v praxi rozdělen do několika dokumentů: (i) SoZ (formulář), (ii) tyto VOP a (iii) popis zájezdu v katalogu CK nebo jiném nabídkovém materiálu včetně jejich on-line verzí), (dále jen „Smluvní rámec“ nebo „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.

b) 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 Smluvního rámce se všemi s tím spojenými důsledky. Vše, co platí pro formulářovou SoZ, se použije přiměřeně na jednotlivé smlouvy.

c) Není-li SoZ uzavřena v písemné podobě, vydá CK zákazníkovi potvrzení o zájezdu v textové podobě, např. v pdf.

d) Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je výměnný poukaz – voucher, který zákazník obdrží po zaplacení plné ceny zájezdu vč. všech případných doplňkových služeb, které si objednal.

### **C) PŘEDSMLUVNÍ INFORMAČNÍ POVINNOST**

Před uzavřením SoZ obdrží zákazník kromě konkrétní nabídky zájezdu a těchto VOP:

- příslušný vzorový formulář;
- obecné informace o vízových požadavcích země určení. Informace o přibližných lhůtách pro vyřízení víz lze poskytnout odkazem na úřední informace země určení;
- zdravotní požadavky pro cesty;
- na vyžádání doklad o pojištění CK pro případ úpadku, resp. doklad o bankovní záruce pro případ úpadku CK.

## **II. CENY ZÁJEZDŮ**

Nabízíme zájezdy za stejnou cenu a podmínek. **Závazná pro zákazníka je pouze cena a další podmínky uvedené na platně uzavřené smlouvě o zájezdu. s příslušným pořadatelem zájezdu.**

## **III. OBJEDNÁVKY A REZERVACE**

Zákazník si může nezávazně objednat libovolné množství zájezdů. CK v době objednávky zájezdu neví, zda je daný zájezd volný. CK si vyhrazuje právo na opravu případných nepřesností vzniklých ručním přepisem ceny a informací o zájezdu do databáze serveru. Po přijetí nezávazné objednávky CK ověří, zda je zájezd volný a vytvoří nezávaznou rezervaci u CK, která zájezd pořádá. U lodních zájezdů CK potvrdí rezervaci do 48 hod od poptávky, u ostatních zájezdů neprodleně informuje zákazníka o době trvání rezervace a kompletní kalkulaci zájezdu. Pokud zákazník objedná zájezd, který je již vyprodán, CK o této skutečnosti informuje zákazníka a pokud je to možné, nabídne nejpřijatelnější variantu vzhledem k termínu a ceně původně rezervovaného zájezdu. Objednávky, které neobsahují správné telefonní číslo, které jsou rozporuplné, případně neúplné si CK vyhrazuje právo odmítnout, příp. ponechat bez odpovědi zákazníkovi. Taktéž CK může odmítnout objednávky, které zákazník zasílá opětovně a zaslané nabídky neakceptuje bez udání důvodu, opětovně neuhradí zálohu nebo nezašle zpět podepsanou cestovní smlouvu.

## IV. SMLOUVA O ZÁJEZDU

Pokud zákazník souhlasí s kalkulací zájezdu a dobou rezervace, zašle CK údaje nutné pro vyplnění cestovní smlouvy. Je-li provedená rezervace zákazníka akceptována CK je zákazníkovi předán ze strany CK návrh smlouvy o zájezdu. Jakmile CK obdrží od zákazníka údaje nutné pro vyplnění cestovní smlouvy, zasílá vyplněný návrh cestovní smlouvy zákazníkovi k podpisu – dle dohody prostřednictvím faxu, e-mailu nebo jako poštovní zásilku. Spolu se smlouvou jsou zasílány pokyny ohledně zaplacení zájezdu, způsob převzetí cestovních dokladů, smluvní podmínky CK a ověření pojištění proti úpadku. Po obdržení návrhu cestovní smlouvy a po jeho podpisu zasílá zákazník neprodleně podepsaný návrh cestovní smlouvy zpět do CK včetně dokladu o provedené platbě. Zákazník je povinen si veškeré údaje na cestovní smlouvě zkontrolovat. Svým podpisem na cestovní smlouvě vyjadřuje zákazník souhlas s obsahem cestovní smlouvy a také s obchodními podmínkami prodeje zájezdů CK. Svým podpisem potvrzuje mimo jiné také správnost svých osobních údajů na cestovní smlouvě a to, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást cestovní smlouvy. **CK rovněž může informovat Zákazníka o tom, do jaké doby je třeba návrh Smlouvy přijmout; bude-li návrh Smlouvy přijat po tomto termínu, návrh zaniká a k uzavření Smlouvy nedojde, v opačném případě je Smlouva uzavřena s účinností ke dni jejího potvrzení v textové podobě ze strany CK. Není-li doba k přijetí Smlouvy Zákazníkovi oznámena, má se za to, že návrh Smlouvy zaniká po uplynutí nejpozději 3 dnů od jejího doručení.**

## V. PLATBA ZÁJEZDU

Závazná je vždy cena, která je uvedena na cestovní smlouvě. Dojde-li při vyplňování cestovní smlouvy k uvedení ceny, která je zřejmě nesprávná (nesprávný výpočet, přepsání), platí cena, která by byla stanovena při správném postupu. Toto ustanovení platí pro omyl ze strany zákazníka i CK a druhá strana má kdykoli právo žádat opravu nesprávně vyplněné cestovní smlouvy. Úhrada ceny zájezdu bude provedena složením zálohy a doplacením doplatku nejpozději 30 dní před zahájením zájezdu.. Platba probíhá dle přání zákazníka a časových možností rezervace, vložení v hotovosti na pokladně banky, převodem z účtu zákazníka na účet CK. CK není odpovědna za následky způsobené opožděním platby ze strany zákazníka nebo uvedením chybných údajů při vyplnění cestovní smlouvy. Jakákoliv platba dle cestovní smlouvy se považuje za uhrazenou ve chvíli, kdy je poukázána částka připsána na účet CK. Smlouva o zájezdu se stává závazná okamžikem potvrzení ze strany pořadající CK. Ve výjimečných případech může nastat situace, kdy pořadající CK nepotvrdí rezervaci zájezdu. V tomto případě se smlouva o zájezdu nepovažuje za uzavřenou a zákazník má nárok na urgentní vrácení všech plateb. CK se vždy snaží zákazníkovi najít alternativní nabídku zájezdu. Zákazník nemá nárok na náhradu škody vzniklé nepotvrzením rezervace zájezdu ze strany pořadající CK.

## VI. CESTOVNÍ DOKLADY

Bez úplného uhrazení zájezdu zákazník neobdrží potřebné odbavovací listiny a pokyny, které jsou nezbytné pro účast na zájezdu a CK je oprávněná od cestovní smlouvy odstoupit. Každý cestující musí mít vlastní cestovní pas, platný alespoň 6 měsíců od data vyplutí u lodních

zájezdů. U ostatních je zákazník povinen mít s sebou do zahraničí patný cestovní doklad dle podmínek země místa zájezdu. Doporučujeme zákazníkovi ověřit si důležité informace, vízové, bezpečnostní a další podmínky související se vstupem do vybrané země, případně států, které při dopravě do cílové destinace projíždí. Bližší informace jsou k dispozici na stránkách Ministerstva zahraničních věcí ČR [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz).

## VII. ZRUŠENÍ ZÁJEZDU

Po uhrazení zálohy popř. celé ceny zájezdu jsou zákazníkovi účtovány storno poplatky dle všeobecných smluvních podmínek CK. Klient má právo odstoupit z účasti na zájezdu (tj. odstoupit od uzavřené Smlouvy). Za datum odstoupení se považuje datum doručení CK písemného oznámení Klienta. Podmínky odstoupení z účasti na plavbě jsou uvedeny ve SoZ a ve Všeobecných obchodních podmínkách dané lodní společnosti. Podmínky odstoupení z účasti na zájezdu jsou uvedeny ve SoZ a v těchto Všeobecných obchodních podmínkách. Klient při uzavření SoZ s CK potvrzuje, že se seznámil s podmínkami pro odstoupení a souhlasí s nimi. V každém případě jsou odečítány následující částky za osobu, které představují výši odstupného. Odstupné však lze požadovat jen v případě, že klient odstoupí od SoZ, a to pro jiné důvody, než je porušení povinností CK nebo odstoupí-li od SoZ CK pro porušení povinností klienta.

### **Výše odstupného za každou osobu činí:**

- a) od uzavření SoZ, případně závazné poptávky do 121. dne před začátkem zájezdu: skutečně vzniklé náklady a 20 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- b) 120 až 61 dnů před začátkem zájezdu: skutečně vzniklé náklady a 30 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- c) 60 až 46 dnů před začátkem zájezdu: skutečně vzniklé náklady a 50 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- d) 45 až 31 dnů před začátkem zájezdu: skutečně vzniklé náklady a 60 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- e) 30 až 21 dnů před začátkem zájezdu: skutečně vzniklé náklady a 75 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- f) 20 až 16 dnů před začátkem zájezdu: skutečně vzniklé náklady a 90 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- g) 15 dnů a méně před začátkem zájezdu: 100 % z ceny zájezdu

U všech odstupných, vyjádřených jako procento z celkové ceny zájezdu, činí minimální částka odstupného 2.000 Kč na osobu. V případě odstoupení z účasti na zájezdu, jehož součástí je letecká přeprava, se výše odstupného vypočte z celkové ceny zájezdu po odečtení nákladů na leteckou přepravu (letenka). Náklady vynaložené CK na leteckou přepravu (letenka) se při odstoupení od smlouvy klientovi nevrací.

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.

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

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.

Pokud součástí zájezdu není letecká přeprava, a tudíž cena letenek není zahrnuta do ceny zájezdu, a CK přesto pro zákazníka v souladu se SoZ zajišťuje nákup letenky, zavazuje se zákazník nahradit CK veškeré náklady, které jí v souvislosti s pořízením letenky a jejího případného storna vznikly.

## **VIII. REKLAMACE**

Klient uplatňuje své reklamační nároky u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději do 3 měsíců od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy. Lhůta k reklamaci je zachována i tehdy, pokud klient uplatní reklamaci řádně a včas u CK, která ji postoupí příslušné CK. Rádi Vám poradíme s postupem pro vyřízení reklamace.

## **IX. ZMĚNA SMLOUVY**

Je-li CK nucena z objektivních důvodů (např. ozbrojený konflikt, živelní 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) před zahájením zájezdu změnit podmínky zájezdu, navrhne CK zákazníkovi změnu Smlouvy o zájezdu. Má-li být v důsledku změny Smlouvy o zájezdu změněna i cena zájezdu, uvede CK v návrhu podle předchozí věty i výši nové ceny. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou Smlouvy o zájezdu. Nesouhlasí-li zákazník se změnou Smlouvy o zájezdu, má právo od Smlouvy o zájezdu odstoupit ve lhůtě 5 dnů ode dne doručení oznámení o její změně. Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy o zájezdu v této lhůtě, platí, že se změnou Smlouvy o zájezdu souhlasí.

CK je oprávněna provádět operativní změny v programu zájezdu, pokud z objektivních důvodů není možné jednotlivé původně plánované služby dodržet. Nepodstatné změny programu nejsou důvodem pro odstoupení od Smlouvy o zájezdu bez úhrady odstupného. Pro vyloučení pochybností, změna pořadí navštívených míst či změna dne navštívení určitého

místa se nepovažuje za změnu zájezdu. CK a zákazník se dohodli, že termíny zájezdů mohou být posunuty, a to v případě leteckých zájezdů až o 4 dny, 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 o zájezdu.

Nesouhlasí-li zákazník se změnou Smlouvy o zájezdu, nabídne mu CK dle svých možností jiný zájezd v co nejbližším termínu a kvalitě, případně vhodný náhradní termín původně vybraného zájezdu. Pokud se CK se zákazníkem dohodne na uzavření nové Smlouvy o zájezdu, započítávají se platby provedené na základě původní Smlouvy o zájezdu na platby podle nové Smlouvy o zájezdu.

Pokud zákazník z jakýchkoli důvodů na své straně nevyužije zcela nebo zčásti služby, na jejichž poskytnutí měl podle Smlouvy o zájezdu právo, nezakládá taková skutečnost jakýkoli nárok na slevu z ceny zájezdu nebo těchto služeb.

V případě změny Smlouvy o zájezdu na základě přání zákazníka (zrušení nebo doobjednání doplňkových a fakultativních služeb, změna místa odjezdu, vyslání náhradníka apod.) v době kratší než 80 dní před zahájením zájezdu je CK oprávněna účtovat zákazníkovi manipulační poplatek 500 Kč za každou takto požadovanou změnu. Požadavek zákazníka na změnu zájezdu (jiný termín, jiný typ zájezdu) se považuje za odstoupení od Smlouvy o zájezdu, nedohodnou-li se smluvní strany v konkrétním případě jinak.

V případě, že si zákazník na základě vlastního přání zajišťuje vybrané služby k zájezdu sám (zejména letenky), činí tak i po souhlasu CK na vlastní odpovědnost. CK nehradí žádné vícenáklady vzniklé zrušením zájezdu, změnou termínu zájezdu nebo úpravou programu, pokud k tomu dojde v souladu s ustanovením těchto obchodních podmínek.

## **X.OCHRANA A ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKA A SPOLUCESTUJÍCÍCH**

Zákazník je srozuměn s tím, že cestovní kancelář je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum a místo narození, státní příslušnost, pohlaví, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum a místo vystavení dokladu, datum uplynutí platnosti dokladu, bankovní spojení, datum narození, bydliště, emailová a doručovací adresa. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou informace uvedené v předchozím odstavci v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům cestovní kanceláře (zejména lodním společnostem, hotelům, přepravním společnostem, delegátům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve smlouvě o zájezdu, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová destinace nebo sídlo pořadatele plavby nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů ve třetí zemi (zejména lodním společnostem, leteckým společnostem a hotelům). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných

zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země poskytne CK na žádost zákazníka.

Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.

Zákazník bere na vědomí, že podle zákona o ochraně osobních údajů má právo:

- a) právo na přístup k osobním údajům - přístup ke svým osobním údajům máte kdykoli na požádání na emailu [gdpr@cruiseplus.cz](mailto:gdpr@cruiseplus.cz)
- b) právo na opravu, resp. doplnění - poskytnuté kontaktní údaje můžete kdykoli opravit, doplnit.
- c) právo na výmaz - kdykoli na požádání na emailu [gdpr@cruiseplus.cz](mailto:gdpr@cruiseplus.cz)
- d) právo na přenositelnost údajů
- e) právo vznést námitku
- f) právo nebyt předmětem automatizovaného individuálního rozhodování s právními či obdobnými účinky, zahrnující i profilování - takové zpracování u nás neprobíhá, neprovádíme jej
- g) právo na oznámení opravy, výmazu nebo omezení zpracování - kdykoli na požádání na emailu [gdpr@cruiseplus.cz](mailto:gdpr@cruiseplus.cz)
- h) právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz)

Podrobné informace a podmínky o zpracování a ochraně osobních údajů naleznete na stránce [www.cruiseplus.cz](http://www.cruiseplus.cz) v sekci Ochrana osobních údajů zákazníků cestovní kanceláře Cruise Plus s.r.o.

## **XI. INFORMACE K ZÁJEZDU**

Doklad o pojištění CK a všeobecné smluvní podmínky, kterými se pořádání zájezdu řídí, zasíláme zákazníkům s vyplněnou smlouvou o zájezdu. Zákazník si je vědom toho, že pořádající CK může využívat služeb obchodních partnerů, tzn. že např. služby poskytované v místě pobytu Zákazníka budou vykonávány zaměstnancem obchodního partnera pořádající CK, kterým může být jak jiný subjekt se sídlem v České republice, tak v zahraničí.

Zákazník byl s těmito Podmínkami seznámen, výslovně je přijímá a potvrzuje, že tyto Podmínky neobsahují žádné ustanovení, které Zákazník nemohl rozumně očekávat.

Tyto Podmínky jsou účinné od 1.7. 2018.