

## Obchodní podmínky

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře VIVEA s.r.o., IČ: 01934015, sídlem Chvalkovická 2359/54, Horní Počernice, 193 00 Praha 9 kancelář U Hadovky 564/3, 160 00 Praha 6

### 1. Smluvní vztah a jeho vznik

a) Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří VIVEA s.r.o. (dále jen VIVEA) a zákazníkem se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem a dalšími obecně závaznými právními předpisy a smlouvou, uzavřenou mezi zákazníkem a VIVEA, jejíž nedílnou součástí jsou tyto Všeobecné smluvní podmínky VIVEA. Zákazník podpisem smlouvy potvrzuje jejich převzetí a přečtení a vyjadřuje souhlas s těmito podmínkami. V případě rozporu má přednost výslovné ujednání smlouvy před ustanoveními těchto podmínek. Smlouva se uzavírá v českém jazyce.

b) Zákazník souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání smlouvy. Náklady vzniklé zákazníkovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí zákazník sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.

c) Smlouvu včetně obchodních podmínek archivuje VIVEA v elektronické podobě. Smlouva není přístupná.

### 2. Cena a platební podmínky

a) Cena za všechny zákazníkem objednané služby musí být uhrazena před započítáním jejich poskytování. Výše ceny a její splatnost je uvedena ve smlouvě. Cena uvedená ve smlouvě je konečná a zahrnuje veškeré poplatky a daně, ledaže smlouva stanoví něco jiného.

b) VIVEA si vyhrazuje právo na jednostranné zvýšení ceny zájezdu či objednaných služeb v případě okolností, které VIVEA nemohla ovlivnit. VIVEA je zejména oprávněna zvýšit cenu z důvodů, zvýší-li se před sjednaným okamžikem zahájení zájezdu či poskytování služeb cena za dopravu včetně cen pohonných hmot, platby spojené s dopravou, jako jsou letištní, přístavní či jiné poplatky zahrnuté v ceně zájezdu nebo služeb nebo směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu nebo služeb v průměru o více než 10%. Zvýšená cena zájezdu nebo služeb bude vypočítána součtem původní ceny a rozdílu proměnné hodnoty (hodnota, která se změnila v důsledku okolností neovlivnitelných ze strany VIVEA) v den uzavření smlouvy a v den zaslání oznámení o zvýšení ceny zákazníkovi. VIVEA oznámí zákazníkovi navýšení ceny zájezdu nebo služeb nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu či poskytování služeb.

c) Služby VIVEA jsou kalkulovány a prezentovány na počet nocí. První a poslední den pobytu slouží k přepravě do destinace a z destinace.

### 3. Změny smlouvy ze strany VIVEA

a) Bude-li VIVEA nucena vnějšími okolnostmi změnit podmínky zájezdu nebo poskytování služeb, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy. Bude-li v důsledku změny smlouvy změněna i cena, uvede VIVEA v návrhu změny smlouvy i výši nové ceny. V případě, že zákazník nebude souhlasit se změnou smlouvy, je oprávněn od smlouvy odstoupit nejpozději ve lhůtě 5 dnů. Neodstoupí-li zákazník v této lhůtě od smlouvy, platí, že se změnou smlouvy včetně nové ceny souhlasí.

#### **4. Změny smlouvy ze strany zákazníka**

a) V případě požadavku změny zájezdu nebo sjednaných služeb ze strany zákazníka (například termínu, ubytování, délky pobytu, dopravy, způsobu stravování, rozšíření služeb, změna destinace atd.) v době více než 20 pracovních dnů před zahájením zájezdu nebo poskytování služeb, je VIVEA v případě akceptace této změny z její strany oprávněna po zákazníkovi požadovat kromě případného doplacení ceny, navýšené v důsledku změn požadovaných zákazníkem, též úhradu skutečných nákladů, které jí vznikly v souvislosti se změnou smlouvy, zejména poplatků vyúčtovaných VIVEA od jejích dodavatelů služeb za změnu v poskytování služeb. V případě, že změna podmínek nebude potvrzena dodavatelí služeb nebo by s touto změnou byly spojeny zvýšené náklady VIVEA či jiné obtíže, není VIVEA povinna změnu smlouvy akceptovat a zákazník je povinen čerpat služby v původním sjednaném rozsahu, popřípadě se aplikují ustanovení o odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka včetně stornovacích podmínek a poplatků.

b) Zákazník je oprávněn postoupit smlouvu třetí osobě, splňuje-li tato osoba podmínky účasti na zájezdu nebo poskytování služeb. Změna v osobě zákazníka je vůči VIVEA účinná, doručí-li původní zákazník VIVEA o této skutečnosti včas oznámení spolu s písemným prohlášením třetí osoby jako nového zákazníka, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a splní podmínky účasti na zájezdu a podmínky poskytování služeb. Oznámení se považuje za včasné, je-li VIVEA doručeno alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu nebo poskytování služeb. Původní a nový zákazník jsou povinni společně a nerozdílně k zaplacení ceny a též k zaplacení veškerých nákladů, které VIVEA vzniknou v souvislosti se změnou v osobě zákazníka.

#### **5. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka – storno podmínky**

a) Zákazník je oprávněn před zahájením zájezdu nebo poskytování služeb od smlouvy odstoupit. Odstoupení je vůči VIVEA účinné ode dne doručení písemného odstoupení zákazníka.

b) Odstoupí-li zákazník od smlouvy z jiného důvodu než pro porušení povinností VIVEA, zavazuje se zaplatit stornopoplatek (odstupné). Stornopoplatek ve stejné výši a za shodných podmínek se zákazník zavazuje uhradit VIVEA i v případě, že VIVEA odstoupí od smlouvy pro porušení povinností zákazníka. Výše stornopoplatku činí od okamžiku uzavření smlouvy do 11. dne před zahájením zájezdu nebo poskytování služeb 80% z celkové ceny zájezdu nebo služeb, od 10. dne před zahájením zájezdu nebo poskytování služeb pak 100% z ceny zájezdu nebo služeb. Stornopoplatek je splatný ve lhůtě 10 dnů od odstoupení od smlouvy.

c) Při zmeškání odletu, odjezdu či nástupu k čerpání služeb nevzniká zákazníkovi žádný nárok na vrácení ceny zájezdu nebo služeb, ani poměrné části této ceny či na jinou refundaci. Totéž platí v případě nečerpání sjednaných služeb v místě pobytu, není-li toto zaviněno VIVEA či jejím dodavatelem služeb.

d) Formulář pro odstoupení od smlouvy je dostupný na internetových stránkách VIVEA.

#### **6. Odstoupení od smlouvy ze strany VIVEA - zrušení zájezdu či služeb**

a) VIVEA si vyhrazuje právo zrušit zájezd nebo poskytování služeb v důsledku objektivní události, kterou VIVEA nemohla ovlivnit nebo z důvodu vyšší moci nebo z jiných vážných důvodů a odstoupit od smlouvy. Zrušení zájezdu nebo poskytování služeb a odstoupení od smlouvy VIVEA oznámí zákazníkovi bez zbytečného odkladu.

b) Dojde-li ke zrušení zájezdu nebo poskytování služeb z jiného důvodu než pro porušení povinností zákazníkem, nabídne VIVEA zákazníkovi náhradní zájezd nebo služby odpovídající původnímu ujednání, je-li v jejích možnostech takový zájezd nebo

služby nabídnout.

c) VIVEA je oprávněna odstoupit od smlouvy, poruší-li zákazník své povinnosti vyplývající ze smlouvy nebo Všeobecných smluvních podmínek, zejména ocitne-li se zákazník v prodlení se zaplacením ceny zájezdu nebo služeb nebo její části. V takovém případě je zákazník povinen zaplatit VIVEA stornopoplatky dle čl. 5 této smlouvy.

d) Při zrušení zájezdu nebo poskytování služeb spočívajících v účasti na sportovní nebo kulturní akci ze strany organizátora akce se stornopodmínky řídí obchodními podmínkami a stornopodmínkami tohoto organizátora.

## **7. Cestovní doklady, zdravotní a jiné předpisy**

a) Zákazník je zodpovědný za dodržování celních, devizových, pasových, zdravotních a jiných předpisů státu, do kterého cestuje. Zákazník je povinen se ujistit, že jeho cestovní doklad nepozbude platnosti ve lhůtě minimálně 6 měsíců ode dne skončení zájezdu nebo poskytování služeb. V případě ztráty cestovních dokladů před zahájením zájezdu či poskytování služeb nebo v průběhu zájezdu či poskytování služeb nenese VIVEA žádné náklady spojené s obstaráním nového cestovního dokladu.

b) VIVEA může na požádání zajistit víza pro občany České republiky. Požádá-li zákazník o zajištění víz, je povinen bezchybně a řádně vyplnit vízový formulář a předat ho VIVEA společně s platným cestovním dokladem a fotografiemi. VIVEA nenese odpovědnost za případné chyby, pokud v jejich důsledku vízum nebylo vydáno. VIVEA vydá cestovní doklad pouze do vlastních rukou nebo jej zašle prostřednictvím poštovních služeb jako cenné psaní. VIVEA si vyhrazuje právo odmítnout zajištění víza, a to zejména v termínu kratším než 15 pracovních dní před zahájením zájezdu nebo poskytování služeb. VIVEA nenese odpovědnost za případné neudělení víza ani za následky tím způsobené.

## **8. Letecká přeprava, cestování hromadnými dopravními prostředky**

a) Letecká přeprava je zajišťována na základě konzultace a dohody mezi VIVEA a zákazníkem, výběr závisí na preferenci zákazníka a jeho požadavcích. Zákazník bere na vědomí, že letecká přeprava závisí na mnoha faktorech (například povětrnostní či technické podmínky, kontrola leteckého provozu, plné letové cesty, dochvilnost pasažérů při odbavení apod.) a VIVEA tak nemůže garantovat časy odletů ani příletů. VIVEA není povinna poskytovat finanční odškodnění za služby nevyčerpané v důsledku zpoždění dopravy.

b) VIVEA upozorňuje, že v případě zpoždění letu, ztráty nebo odcizení zavazadel je nutné na letišti sepsat protokol („baggage service“) a na základě tohoto protokolu uplatnit reklamaci přímo u letecké společnosti.

c) Zajišťuje-li VIVEA pro zákazníka jízdenky na místní dopravu v destinaci, platí pro tento případ ustanovení čl. 8. písm. a), b) obdobně.

## **9. Reklamace**

a) Nemá-li zájezd sjednané vlastnosti nebo nejsou-li služby poskytovány v souladu se smlouvou, je zákazník oprávněn uplatnit reklamaci. Práva zákazníka z reklamace se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

b) Zákazník je povinen práva z případného porušení povinností VIVEA nebo případné vady zájezdu či služeb uplatnit u VIVEA nebo u jejího zástupce v místě poskytování služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu. V opačném případě mu právo z případného porušení povinností VIVEA nebude přiznáno.

c) Nastanou-li okolnosti, jejichž vzniku, průběhu a příp. následku nemohla VIVEA zabránit (vis major), nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka a na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije zaplacené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny

d) Případné nároky na náhradu škody jsou omezeny mezinárodními úmluvami, které jsou součástí právního řádu ČR a jimiž je ČR vázána, jakož i závaznými právními předpisy EU.

e) Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o zájezdu. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv o zájezdu je Česká obchodní inspekce. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

## 10. Pojištění

a) V ceně zájezdu nebo služeb poskytovaných VIVEA je zahrnuto pojištění proti úpadku a pojištění odpovědnosti VIVEA. Zákazník má dále možnost sjednat individuální zdravotní a cestovní pojištění. Podrobné informace o podmínkách a pojištění jsou k dispozici u VIVEA, a současně tvoří přílohu smlouvy. V případě sjednání individuálního pojištění vzniká smluvní vztah týkající se pojištění přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou.

b) VIVEA vždy před sjednáním individuálního cestovního pojištění seznamuje zákazníka s podmínkami tohoto pojištění a sděluje zákazníkovi veškeré informace o cestovním pojištění, které má k dispozici. Podpisem smlouvy zákazník stvrzuje, že převzal a před uzavřením pojistné smlouvy byl seznámen s Informacemi pro klienta, které rovněž obsahují poučení o ochraně osobních údajů a s pojistnými podmínkami VPP a ZPP CEP 2016/03 a stvrzuje tak, že byl poučen o účelu, rozsahu a způsobu zpracování osobních údajů, a že byl informován o právech a o povinnostech pojistitele i o svých právech a povinnostech. Svým podpisem zákazník dále stvrzuje, že byl seznámen s pojistnou smlouvou a že tato odpovídá jeho zájmu a pojistným potřebám.

## 11. Zpracování osobních údajů

Zákazník souhlasí se shromažďováním, uchováním a zpracováním osobních údajů obsažených ve smlouvě správcem VIVEA nebo jejími zaměstnanci. V případě, že zákazník tento poskytné ve smlouvě souhlas zákazník udělujese zpracováním osobních údajů, je tento souhlas poskytnut pro všechny údaje obsažené ve smlouvě po dobu pěti let ode dne udělení souhlasu. Zákazník prohlašuje, že si je vědom svých práv podle § 12 a § 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a že všechny údaje jsou pravdivé a přesné a byly poskytnuty dobrovolně. V souladu s § 5 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů jsou všechny údaje o zákazníkovi, k jejichž zpracování poskytl zákazník souhlas, shromažďovány a zpracovávány výhradně pro účely zasílání obchodních sdělení subjektu údajů prostřednictvím elektronických prostředků, a to do doby, než subjekt údajů přímo a výslovně zašle VIVEA sdělení, že si nepřeje, aby mu byla obchodní sdělení nadále zasílána, maximálně však po dobu pěti let. Sumarizované údaje mohou být použity VIVEA pro statistické účely pro vnitřní potřebu VIVEA. VIVEA prohlašuje, že bude shromažďovat osobní údaje v rozsahu nezbytném pro naplnění výše stanoveného účelu a zpracovávat je pouze v souladu s tímto účelem. Zaměstnanci VIVEA nebo jiné fyzické osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy s VIVEA, jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích, a to i po skončení pracovního poměru nebo jiného smluvního vztahu.

## **12. Závěrečná ustanovení a platnost**

a) Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstoupily v platnost dne 6.10.2017 a vztahují se na všechny služby poskytované VIVEA.

b) Kontaktní údaje VIVEA: adresa pro doručování U Hadovky 564/3, 160 00 Praha 6,  
adresa elektronické pošty [info@cestyzazazitky.cz](mailto:info@cestyzazazitky.cz)