**CA UWH s.r.o.**

IČ 26982102

**Na Konci 638**

**760 01 Zlín**

**www: nevsednidovolena.cz**

**tel:**

# Všeobecné obchodní podmínky ( VOP)

**Článek I. ÚVODNÍ INFORMACE**

1.Společnost CA UWH s.r.o., dále jen společnost je mimo jiné oprávněna k zprostředkovatelské činnosti, k provozování cestovní kanceláře – pořádání zájezdů, k provozování cestovní agentury a průvodcovské činnosti v oblasti obchodního ruchu a organizovaní sportovní činnosti. Společnost

a) jako pořadatel (§ 2523 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník dále jen OZ) nabízí a prodává zájezdy (§1b zákona č. 159/199 Sb. o některých podmínkách podnikání a výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu dále jen ZCR) na základě Smlouvy o zájezdu vyhotovené v písemné formě, která obsahuje všechny zákonem stanovené náležitosti pro Potvrzení o zájezdu (§ 2525 OZ). Není-li Smlouva o zájezdu vyhotovena v písemné formě, společnost. vydá zákazníkovi Potvrzení o zájezdu v textové podobě

b) nabízí a prodává svým jménem a na svůj účet pobyty, tj. jednotlivé služby cestovního ruchu (§ 1a ZCR) - ubytování, jehož součástí je stravování, nebo ubytování spolu s další jednou nebo více službami cestovního ruchu nepředstavující významnou ani podstatnou část pobytu, které nejsou zájezdem, ani spojenými cestovními službami (dále jen „pobyt“), a to na základě Smlouvy o zajištění pobytu. Není-li Smlouva o zajištění pobytu vyhotovena v písemné formě, společnost vydá zákazníkovi příslušný písemný doklad o zakoupení služby (voucher/poukaz apod.), jehož převzetí zákazník potvrdí.

c) poskytuje typy služeb s další jednou nebo více službami cestovního ruchu nepředstavující významnou část ceny dané kombinace a ani nejsou podstatnou částí takového souboru, které nejsou zájezdem ani spojenými cestovními službami (dále jen „jiná služba “).

2. Zákazníkem se rozumí osoba s níž je smlouva společností uzavírána, cestujícím pak osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena. Před tím, než zákazník učiní závaznou Objednávku, resp. před uzavřením Smlouvy se Společností, je zákazník poučen o těchto VOP, Zásadách zpracování osobních údajů, Reklamačním řádu, Vzoru pro odstoupení od smlouvy, Vzorech formulářů v souladu s vyhláškou č. 122/2018 Sb. o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů, tj. dokumentech jež jsou dostupné též na webových stránkách společnosti.

3. Smlouvu o zájezdu mohou tvořit také samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli služeb cestovního ruchu. V takovém případě jsou tyto smlouvy a jejich obsah vč. popisu služeb v nabídkových materiálech a zejména též v přepravních podmínkách leteckého dopravce, součástí smluvního rámce se všemi s tím spojenými důsledky.

4. Smluvní vztah mezi zákazníkem a společností vzniká uzavřením příslušné Smlouvy o zájezdu, či Smlouvy o zajištění pobytu/poskytnutí zákazníkem vybraných služeb. Obsah Smlouvy je dále určen též těmito VOP, příp. jinou nabídkou, která byla zákazníkovi předána, dále i podmínkami poskytování služeb, které vysvětlují a doplňují některé údaje uvedené v nabídce zájezdu/ služby, nebo jsou v nabídce přímo stanoveny (dle nabídky Společnosti - obsah, rozsah a další podmínky poskytování služeb vč. podmínky určitého minimálního počtu účastníků zájezdu). Po uzavření smlouvy o zájezdu vydá společnost zákazníku potvrzení o zájezdu spolu s dokladem o pojištění pro případ úpadku společnosti – CK.

5. Tyto VOP jsou nedílnou součástí smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a společností. Jsou-li ve Smlouvě sjednány podmínky odlišně od ustanovení VOP, mají odchylná ujednání v takové smlouvě přednost před zněním VOP.

 6. Délka zájezdu je vyjádřena v letáku či na webových stránkách společnosti počtem dní ev. daty trvání zájezdu. Podle právních předpisů ČR i EU je za začátek zájezdu považován okamžik zahájení první služby a za konec zájezdu ukončení poskytnutí služby. Zájezd začíná ten kalendářní den, kdy Společnost poskytla první službu (např. odbavení na letišti, nástup, ubytování v případě zájezdů bez dopravy, atd.). Do celkového počtu dní trvání zájezdů jsou tedy zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případech, kdy je zahájení zájezdu a ukončení zájezdu organizováno v pozdních nočních hodinách, příp. časných ranních hodinách. Délka pobytu, v případě zajištění ubytování jako jedné služby cestovního ruchu, která není součástí zájezdu je vyjádřena počtem nocí.

 Ubytování, které je obsahem Smlouvy, je vždy v souladu s právními předpisy státu, ve kterém je poskytováno.

7. V případě, že ve Smlouvě je uvedeno, že se jedná o službu „na vyžádání“, pak se smlouva v takovém případě sjednává s rozvazovací podmínkou dle § 548 odst. 2 OZ. Rozvazovací podmínka je splněna v případě, jestliže sjednaný služba není k dispozici z důvodu vyčerpání či neexistence (i) ubytovacích kapacit, (ii) přepravních kapacit, (iii) jiné služby podstatné a významné pro realizaci poskytnutí služby. V případě naplnění rozvazovací podmínky společnost oznámí zákazníkovi zánik smluvního vztahu nejpozději 20 dní před započetím čerpání služby, pokud není ve smlouvě sjednána jiná lhůta a bez zbytečného odkladu vrátí zákazníkovi vše, co od něho obdržel, nedohodne-li se zákazníkem jinak. Zákazník v těchto případech nemá nárok na náhradu škody, majetkové i nemajetkové újmy či jakékoli další jiné plnění ze strany společnosti.

8. Zákazník uzavřením smlouvy o zájezdu/ zajištění ubytování osvědčuje, že se seznámil se obsahem těchto VOP, zásadami GDPR, Reklamačním řádem, Informací k zájezdu/ k poskytované službě, a že mu byly předány nezbytné informace s podrobným vymezením zájezdu, včetně ceny zájezdu a ev. dalších finančních nákladů na poplatky hrazené přímo cestujícími (např. viza a jiné místní poplatky), obecné informace o pasových a vízových požadavcích a vstupních formalitách a zdravotních požadavcích státu určení. Zákazník prohlašuje, že je oprávněn smlouvu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících, pokud uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch cestujícího mladšího 18-ti let, že je jejím zákonným zástupcem, případně disponuje souhlasem zákonného zástupce.

9. V případě uzavření Smlouvy o zájezdu Společnost odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu a je povinna poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Zákazník může vůči společnosti uplatnit veškerá práva, pro něj vyplývající z právních předpisů Evropské unie a ZCR, týkajících se zájezdů. Zákazník má v tomto případě rovněž zajištěnou ochranu pro případ úpadku Společnosti na základě Společností uzavřeného pojištění záruky pro případ úpadku.

10. V případě uzavření Smlouvy o zajištění pobytu/ jiné služby Společnost odpovídá za řádné poskytnutí služeb a zákazník může vůči Společnosti uplatnit veškerá práva, pro něj vyplývající ze smlouvy a OZ. Na zákazníka se v těchto případech však nebudou vztahovat práva přiznaná cestujícím vyplývající z právních předpisů Evropské unie a ZCR týkajících se zájezdů.

11. Společnost, jako pořadatel zájezdů, má sjednáno pojištění záruky pro případ úpadku dle ZCR, na základě kterého vzniká zákazníkovi, právo na plnění v případě pojistné události, kdy budou zákazníkovi vráceny uskutečněné platby za služby, které nebyly poskytnuty z důvodu úpadku a kdy bude zákazníkovi zajištěna repatriace, pokud je součástí zájezdu doprava.

 Součástí zájezdů/pobytů a jiných služeb cestovního ruchu není pojištění zákazníka pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy.

.

**Článek II – CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

 1. Zákazník je povinen uhradit cenu objednávané služby. Jakákoli platba se považuje za uhrazenou dnem dojití na účet Společnosti, či dnem úhrady v hotovosti. Neuhrazení ceny služby, či její spané části řádně a včas nenahrazuje odstoupení ze strany zákazníka.

2. Výši záloh a jejich splatnost, jakož i splatnost doplatku ceny zájezdu určuje společnost. V případě neuhrazení jakékoli zálohy či doplatku řádně a včas, je společnost oprávněna odstoupit od smlouvy a ponechat si případně uhrazené zálohy jako odstupné, Odstupným není dotčen nárok na náhradu škody.

3. V nabídce zájezdů společnosti je uvedena vždy cena zájezdu s uvedením rozpisu v ceně zahrnutých služeb dle programu zájezdu, informace o předpokládané ceně letenek dosud v ceně nezahrnutých, a dále informace o dalších nákladech nezahrnutých v ceně, které budou v souvislosti se zájezdem hrazeny zákazníkem zejména v destinaci přímo zákazníkem (cestujícím) třetímu subjektu ( místní, servisní a vstupní poplatky, viza, bezpečnostní poplatky, pobytové taxy, transfery, strava nad rámec stravování zahrnutého v ceně apod.). U nákladů v ceně nezahrnutých poskytuje Společnost informativní údaj o ceně, u cen letenek cenu určuje Společnost zpravidla dodatečně s tím, že v nabídce je uvedeno předpokládané cenové rozpětí letenek. Zákazník výslovně souhlasí s úpravou ceny letenek maximálně do výše o 15% nad předpokládanou horní hranici cenového rozpětí letenek. Cena zájezdu (náklady zahrnuté v ceně + letenka) může být Společností zvýšena z důvodů stanovených v ustanovení odstavce 2) § 2530 OZ.

**Článek III – ZRUŠENÍ A ZMĚNY ZÁJEZDU/ DOHODNUTÝCH SLUŽEB**

1. Společnost je oprávněna zrušit zájezd/pobyt před jeho nástupem nebo zrušit smlouvu o zajištění/poskytnutí jiných služeb písemným odstoupením, jestliže jí k plnění závazku dle Smlouvy brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení Smlouvy oznámí zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením čerpání služeb. Dále je Společnost oprávněna zrušit zájezd před jeho zahájením a od smlouvy odstoupit, pokud počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnižší počet určený ve Smlouvě o zájezdu, a zrušení zájezdu oznámí zákazníkovi ve lhůtě:

* 20 dní před zahájením zájezdu v případě, že jeho délka činí více než šest dní,
* 7 dní před zahájením zájezdu, v případě, že jeho délka činí dva až šest dní,
* 48 hodin před zahájením zájezdu v případě, že jeho délka činí méně než dva dny.

2. Zákazník má právo od smlouvy o zájezdu odstoupit, v případě, jestliže 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.

3. Pokud společnost zruší zájezd dle odstavce 1. nebo zákazník odstoupí od Smlouvy o zájezdu dle odstavce 2, pak Společnost vrátí zákazníku veškeré jím uhrazené částky bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne zrušení zájezdu, či oznámení o zrušení zájezdu/ oznámení o odstoupení. Tímto budou účastníci ohledně zrušení zájezdu ze strany Společnosti či Zákazníka vyrovnání..

4. Zákazník je oprávněn od smlouvy písemně odstoupit též bez uvedení důvodu kdykoli před zahájením čerpání služeb. V takovém případně mu však vzniká povinnost k úhradě odstupného ve výši 70% ceny zájezdu/ ubytování, jiné služby a dále povinnost k náhradě škody odpovídající nákladům Společnosti již vynaloženým na zajištění plnění dle smlouvy. Nárok na odstupné a náhradu škody je započitatelný na uhrazené zálohy. Součet odstupného a nároku na náhradu škody však nesmí přesáhnout 100% ceny zájezdu/ubytování/jiné služby.

5. Společnost si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích vyplývajících ze Smlouvy. Údaje o změně je společnost povinna oznámit zákazníkovi v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo na odstoupení od Smlouvy.

6. Nutí-li vnější nepředvídatelné okolnosti před zahájením čerpání služeb změnit některou z hlavních náležitostí Smlouvy, nebo navrhne-li společnost zvýšení ceny zájezdu/ pobytu o více než osm (8) procent, může zákazník návrh na změnu Smlouvy přijmout nebo může od smlouvy odstoupit, aniž by musel hradit odstupné. Nevyjádří-li se zákazník ve lhůtě stanovené v oznámení Společnosti o změně, že se Společností navrhovanou změnou Smlouvy či navýšení ceny nad 8% nesouhlasí, a že tedy od Smlovuy odstupuje, má se změna za akceptovanou. V případě, že v důsledku změny Smlouvy dle tohoto ustanovení dojde ke snížení jakosti nebo nákladů poskytované služby, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

7. Nenastoupí-li zákazník na zájezd/pobyt bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo nemůže-li pokračovat v zájezdu, či čerpání jednotlivých služeb cestovního ruchu z důvodu na jeho straně, hradí 100 % sjednané ceny.

**Článek IV – PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ**

1. Společnost odpovídá za řádné poskytnutí služeb zahrnutých do zájezdu/pobytu a v případě zájezdu má
 povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v případě nesnází.

2. Zájezd/pobyt má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutá do zájezdu/pobytu poskytována v souladu se Smlouvou o zájezdu nebo Smlouvou o zajištění pobytu.

3. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve Smlouvě o zájezdu nebo Smlouvě o zajištění pobytu/poskytnutí služby, vzniká zákazníkovi právo z vadného plnění smlouvy (reklamaci). Způsob uplatnění reklamace, postup vyřizování reklamace, jakož i rozhodnutí o reklamaci blíže upravuje Reklamační řád, který je zákazníkům k dispozici v provozovně a na webových stránkách společnosti

4. Práva z odpovědnosti za vady služeb, jež byly sjednány ve Smlouvě o zájezdu nebo Smlouvě o zajištění pobytu/ služby, má zákazník právo uplatnit v sídle/ provozovně Společnosti. Má-li zájezd/pobyt vadu, je zákazník povinen ji vytknout včas bez zbytečného odkladu poté, co se o výskytu takové vady dozví, nejlépe přímo v místě poskytování služby u průvodce
Společností, aby mohla být sjednána okamžitá náprava. Uplatnění reklamace může zákazník provést v jakékoliv formě s uvedením data, předmětu reklamace a požadovaného způsobu vyřízení reklamace. Průvodce zájezdu je povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamace.

5. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce Společnosti 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.

6. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady.

7. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu Společnosti (vyšší moc) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka a nebo jsou způsobeny třetí osobu, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a Společností zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny ani na slevu z ceny či náhradu škody. Následky vyšší moci, jsou zejména následky okolností, které vznikly v důsledku nepředvídatelných a neovlivnitelných skutečností mimořádné povahy, které neumožňují poskytnutí sjednaných služeb, ( jako jsou extrémní klimatické jevy, karanténa, válečný konflikt, a na tyto jevy případně navazující opatření či překážky znemožňující poskytnutí sjednaných služeb v odpovídající kvalitě ), a proto vylučují možnost / povinnost Společnosti plnit nároky zákazníka vyplývající z nastalých nedostatků, změn či nerealizace zájezdu.

8.Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření může v průběhu zájezdu docházet k odchylkám spočívajících ve změně rozsahu, omezení či kvalitě sjednaných služeb. Zákazník se rovněž zavazuje dodržovat veškerá opatření přijatá v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření v destinacích a během transportu. Uvedené odchylky od sjednaných služeb nezakládají práva zákazníka na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody, újmy či právo na odstoupení od smlouvy.

9.V nutných případech - zejména důsledku neodvratitelných událostí je přípustná změna dopravy, letecké společnosti, typy letadla, změna trasy vč. mezipřistání a termínu letu. CK neodpovídá za případné posuny letů z technických, bezpečnostních důvodů či důvodů vyšší moci. Zákazník, má právo se svými nároky v důsledku změny letecké dopravy obrátit přímo na dotyčného leteckého dopravce, který nese odpovědnost dle nařízení EPa Rady (ES) č. 261/2004.  Zákazník je srozuměn s tím, že při posunu letu mu nevzniká nárok na odstoupení od smlouvy o zájezdu bez sjednaného stornopoplatku.

**Článek V – ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ**

 1. Zákazník bere na vědomí, že Společnost je oprávněna zpracovávat osobní údaje svých zákazníků v odpovídajícím rozsahu, jejichž zpracování je nezbytné pro účely splnění smlouvy uzavřené se Společností v souladu se smlouvou a za účelem plnění zákonných povinností Společnosti u z takového smluvního vztahu vyplývajících. Zásady zpracování osobních údajů Společnosti a podrobné informace o GDPR jsou dostupné na webových stránkách společnosti a v její provozovně.

.

**Článek VI – ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze smlouvy uzavřené se společností nebo v souvislosti s takovou smlouvou, je právo ČR, kterým se řídí i tato smlouva.

2. V souladu s ust. § 14 zákona č.634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, společnost informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa <http://www.coi.cz>.

Tyto VOP nabývají účinnosti dnem …………...2023.