

## VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO ZÁKAZNÍKY

### I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tyto všeobecné smluvní podmínky (dále jen „VP“) Cestovní kanceláře Golden City Tour, s.r.o., se sídlem Táboritká 3, 130 00 Praha 3, IČ 00549703 (dále jen „CK“) nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2016 a jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu či závazné objednávky (dále jen „smlouva“). VP upravují práva a povinnosti smluvních stran pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu pořádané, resp. poskytované CK.

### II. VZNIK A OBSAH SMLUVNÍHO VZTAHU

1. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká uzavřením smlouvy. Obsah smlouvy je určen vlastní smlouvou, těmito VP, příp. dalšími zvláštními podmínkami přiloženými ke smlouvě jako její nedílná součást, v případě zájezdů ve smyslu § 2522 odst. 1 Občanského zákoníku (dále jen „zájezd“) též informacemi o příslušném zájezdu obsaženými v katalogu, případně nabídkovém letáku nebo písemné dodatečné nabídce zájezdů (dále jen „nabídka“).

2. Zákazník podpisem smlouvy potvrzuje, že mu byly předány tyto VP a v případě zájezdů katalog nebo nabídka obsahující informace o zájezdu, k jehož koupi se rozhodl.

3. Pokyny k odjezdu, obsahující údaje dle § 2529 Občanského zákoníku (dále jen „pokyny“) zákazník obdrží nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu, a to osobně převzetím v CK nebo poštou a bere na vědomí, že pokyny jsou zasílány jako obecné psaní nikoliv doporučené. Je-li smlouva uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, CK nebo její smluvní prodejce předá, případně zašle pokyny dle výše uvedených podmínek neprodleně po podpisu smlouvy.

4. V případě, že pokyny ve výše uvedeném termínu neobdrží, bude zákazník neprodleně kontaktovat CK nebo jejího smluvního prodejce, u kterého smlouvu uzavřel a dohodne náhradní způsob doručení. Zákazník bere na vědomí, že veškerá korespondence je doručována pouze na kontaktní údaje zákazníka sjednávajícího smlouvu (objednatele), nikoliv ostatním osobám ve smlouvě uvedeným. Veškeré změny kontaktních údajů oznámí zákazník CK nebo jejímu smluvnímu prodejci, a to bezodkladně.

### III. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, zákazník při uzavření smlouvy zaplatí zálohu ve výši 50 % celkové ceny zájezdu, doplatek ve výši 50 % celkové ceny zájezdu zaplatí nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu. Je-li smlouva uzavřena v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu, zaplatí zákazník plnou cenu zájezdu již při uzavření smlouvy.

2. CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu pouze v případě, že do 21. dne před sjednaným okamžikem zahájení zájezdu:

- dojde ke zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot. Ceny autobusových zájezdů byly kalkulovány při ceně nafty 34,33 Kč/litr (zdroj: [www.kurzv.cz](http://www.kurzv.cz)). Pokud dojde ke zvýšení ceny nafty nad 36,- Kč/litr, je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu pro každou osobu včetně dětí.
- dojde ke zvýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je 1. 11. 2015.

3. CK je povinna informovat zákazníka o zvýšení ceny zájezdu nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit navýšení ceny zájezdu.

4. Nevyužije-li zákazník některou z objednaných služeb bez zavinění CK (např. nedostaví-li se k odjezdu včas nebo neabsolvuje zájezd nebo jeho část z důvodů na jeho straně, např. nedodržení pasových, celních, devizových či zdravotnických předpisů), nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny ani na slevu z ceny. U zájezdů s individuální (vlastní) dopravou CK negarantuje realizaci

objednaných služeb v případě, že se zákazník při příjezdu do místa čerpání služeb opoždí o více než 24 hodin a neinformuje o této skutečnosti neprodleně (t. j. během těchto 24 hodin) CK.

### IV. ZMĚNY A ZRUŠENÍ SMLOUVY

1. CK je oprávněna změnit trasu cesty zájezdu specifikovanou v katalogu a to z důvodu vyšší moci např. v případě negativní dopravní situace na silnicích a na hraničních přechodech.

2. Nutí-li vnější okolnosti CK změnit jiné než výše uvedené podmínky zájezdu, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy. Má-li být v důsledku změny smlouvy změněna i cena zájezdu, uvede CK v návrhu i vyšší nové ceny. Nesouhlasí-li zákazník se změnou smlouvy, má právo od smlouvy odstoupit; CK může určit pro odstoupení přiměřenou lhůtu, která nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou smlouvy souhlasí.

3. CK je oprávněna zájezd zrušit:

- v případě nedosažení minimálního počtu zákazníků; v tomto případě bude CK nejpozději 14 dnů před zahájením zájezdu písemně informovat zákazníka o zrušení zájezdu. V případě všech autobusových zájezdů je minimální počet zákazníků stanoven na 38; u ostatních zájezdů je případný minimální počet zákazníků uveden v katalogu nebo jiné nabídce, případně přímo ve smlouvě o zájezdu.
- v důsledku neodvratitelné události, které CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně požadovat.

4. Zruší-li CK zájezd ve lhůtě kratší než dvacet dnů před jeho zahájením, uhradí zákazníkovi penále ve výši 10 % z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno. To neplatí v případě zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků dle čl. IV odst. 4 písm. a) VP.

5. Odstoupí-li zákazník od smlouvy podle čl. IV. odst. 3 VP nebo zruší-li CK zájezd z jiného důvodu než porušením povinnosti zákazníkem, nabídne CK zákazníkovi náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je v jejích možnostech takový zájezd nabídnout. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nebo jednotlivých služeb nižší než již uskutečněné platby, CK vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátí.

### V. Odstoupení od smlouvy, odstupné

1. CK je oprávněna odstoupit od smlouvy:

- v případě, že zákazník nedodrží termín úhrady ceny/navýšení ceny zájezdu (čl. III odst. 1, resp. čl. III odst. 3 VP)
- v případě, že zákazník jinak poruší smlouvu podstatným způsobem
- v případě zrušení zájezdu (čl. IV odst. 4 VP)

2. Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy a) kdykoli před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb

b) v případě nesouhlasu se změnou smlouvy podle článku IV. odst. 3 VP

c) v případě, že CK poruší smlouvu podstatným způsobem

3. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy z důvodu jiného, než stanoví článek V odst. 2 písm. b) a c) VP nebo pokud CK odstoupí od smlouvy podle článku V odst. 1 VP, je zákazník povinen uhradit CK odstupné ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu či jednotlivých služeb, nejméně však:

- 30 dní a více 1.000,- Kč/os./týden
- 29 až 21 dní 40% z celkové ceny
- 20 až 15 dní 60% z celkové ceny
- 14 až 7 dní 80% z celkové ceny
- 6 dní a méně 100% z celkové ceny

4. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení. Oznámení musí být doručeno v písemné formě.

5. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník smlouvu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li zákazník včas písemné oznámení o postoupení smlouvy spolu s prohlášením postupníka, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu; kratší lhůtu lze ujednat, je-li smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud takové náklady CK v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou. Je-li změna oznámena CK později než 14 dnů před zahájením zájezdu, je zákazník povinen uhradit CK manipulační poplatek ve výši 200,- Kč za každou provedenou změnu.

### VI. REKLAMACE, VADY ZÁJEZDU

1. Zákazník má právo na reklamaci v případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb.

2. Zákazník je povinen veškeré vady vytknout bez zbytečného odkladu, v případě odstranitelných vad neprodleně po jejich zjištění v průběhu zájezdu u delegáta CK či jiné osoby pověřené CK, v případě jejich nepřítomnosti přímo u dodavatele či poskytovatele služeb a to tak, aby mohla být zjednána náprava přímo v místě poskytování služby. Při uplatnění reklamace zákazník zejména uvede datum, předmět reklamace (vytýkané vady) a požadovaný způsob nápravy. CK v takovém případě zajistí nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady.

3. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace.

4. V případě, že náprava nebyla zjednána ani v přiměřené zákazníkem určené lhůtě na místě samém, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Právo na slevu nelze přiznat, pokud zákazník své právo neuplatní ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu u CK ani u osoby, která případně uzavření smlouvy zprostředkovala (smluvní prodejce).

5. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, CK přijme taková opatření, aby zájezd mohl pokračovat, zejména pak zabezpečí náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se co nejvíce přibližující původně dohodnutým podmínkám, účelu a zaměření zájezdu. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, než jakou určuje smlouva, vrátí CK zákazníkovi rozdíl v ceně.

6. Nepřijme-li CK opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo odmítne-li zákazník takové opatření z řádného důvodu, zajistí CK u zájezdů zahrnujících dopravu na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu, popřípadě na jiné ujednané místo.

### VII. OSTATNÍ USTANOVENÍ

1. V cenách zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění, pokud není v katalogu uvedeno jinak. CK doporučuje zákazníkům, aby uzavřeli u příslušné pojišťovny pojištění smlouvu upravující pojištění léčebných výloh, popř. pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od smlouvy. Zákazník tak může učinit prostřednictvím CK nebo osobně u své pojišťovny. Pojištná smlouva vzniká výhradně mezi zákazníkem (cestujícím) a pojišťovnou.

2. Zákazník je povinen mít u sebe veškeré doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod. pokud je vyžadováno).

3. Ochrana osobních údajů zákazníka, který je fyzickou osobou, je poskytována v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Poskytnuté osobní údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK a dále osobám, které jsou oprávněny služby poskytované CK nabízet a poskytovat.