

Obchodní podmínky společnosti VLNA.cz, s.r.o.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Společnost VLNA.cz s.r.o., IČO: 27271099, se sídlem Kadaňská 3550/39, Chomutov, 430 03 a zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, spis C 21755, působí na trhu jako cestovní kancelář a cestovní agentura. Svou činnost provozuje zejména prostřednictvím Internetových stránek www.vlna.cz, www.e-zajezdy.cz, www.e-ck.cz, www.e-alpy.cz, www.e-nemeckeck.cz, www.e-cestujeme.cz a www.e-cesty.cz.

1.2 Pro účely těchto podmínek, v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, a § 2521 a násl. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, se zájezdem rozumí soubor alespoň dvou různých typů služeb cestovního ruchu pro účely téže cesty nebo pobytu z následujících služeb, a) doprava, b) ubytování, které není součástí dopravy, c) nájem automobilu nebo jiného motorového vozidla a d) jiná služba z oblasti cestovního ruchu, která není ze své podstaty součástí některé ze služeb cestovního ruchu, popř. i jednotlivé služby poskytované společností VLNA.cz s.r.o. nebo příslušnou cestovní kancelář samostatně. V případě, že je předmětem plnění pouze jedna z výše uvedených služeb a nejedná se o zájezd, uplatní se na tuto službu obdobně ustanovení o zájezdu dle těchto podmínek, není-li uvedeno či mezi stranami dohodnuto jinak.

1.3 VLNA.cz s.r.o. je, coby cestovní kancelář, autorizovaným prodejcem zájezdů cestovních kancelář a cestovních služeb dalších společností, podnikajících na Evropském trhu cestovního ruchu, se kterými má uzavřenu řádnou smlouvu o zprostředkování prodeje jejich služeb, ať se již jedná o zájezdy nebo jiné služby cestovního ruchu. Všechny cestovní kanceláře jsou dle platné legislativy řádně pojištěny proti úpadku.

1.4 VLNA.cz s.r.o. je též vlastníkem koncese na činnost „Provozování cestovní kanceláře“. Pokud je na smlouvě o zájezdu či na potvrzení o zájezdu výslovně uvedena společnost VLNA.cz s.r.o. jako pořadatel zájezdu, vystupuje společnost VLNA.cz s.r.o. jako cestovní kancelář. V opačném případě se má za to, že společnost VLNA.cz s.r.o. je v postavení cestovní agentury či zprostředkovatele prodeje služeb cestovního ruchu, není-li výslovně uvedeno jinak.

1.5 Nabídka veškerých služeb cestovního ruchu společnosti VLNA.cz je sestavována a aktualizována na základě elektronicky přijímaných dat od partnerských cestovních kancelář a dalších společností, podnikajících na trhu cestovního ruchu. Veškeré tyto údaje jsou platné k datu jejich uveřejnění na Internetových stránkách společnosti VLNA.cz s.r.o. VLNA.cz s.r.o. nezodpovídá za případné následné změny jednotlivých nabídek ze strany partnerských společností.

1.6 VLNA.cz s.r.o. si vyhrazuje právo na chybu publikovaných cen, termínů a dalších údajů v publikované nabídce. Závazná je pro zákazníka pouze cena a další podmínky, uvedené na platně uzavřené smlouvě o zájezdu s příslušným pořadatelem zájezdu, či na společností VLNA.cz s.r.o. písemně potvrzené závazné objednávce jiných služeb.

2. OBJEDNÁVKA A UZAVŘENÍ SMLOUVY

2.1 Zákazník může odeslat libovolné množství nezávazných objednávek (rezervací) na nabízené zájezdy nebo jiné služby cestovního ruchu. VLNA.cz s.r.o. nemá v okamžiku přijetí objednávky informace o tom, zda je daný zájezd či jiná služba cestovního ruchu

volná či nikoli. Tato informace je společností VLNA.cz s.r.o. potvrzena a případně upřesněna až následně pořadatelem konkrétního zájezdu či poskytovatelem příslušných služeb.

2.2 Zákazník bere na vědomí, že u některých nabídek, a to především u služeb na poslední chvíli (tzv. „last minute nabídky“) či v dalších případech, nemusí být na internetových stránkách společnosti VLNA.cz s.r.o. uvedeny kompletní informace. Tyto informace budou zákazníkovi upřesněny pracovníkem VLNA.cz s.r.o., příslušným pořadatelem zájezdu či poskytovatelem služeb po obdržení nezávazné objednávky (rezervace).

2.3 VLNA.cz si vyhrazuje právo na opravu případných nepřesností po odeslání nezávazné objednávky (rezervace) zákazníkem, které mohou vzniknout při nahrávání dat o zájezdech či jiných službách cestovního ruchu do databáze společnosti VLNA.cz s.r.o. či v důsledku změny okolností na straně pořadatele zájezdu či poskytovatele služeb, které nebylo možné v nabídce uvést.

2.4 Postup vyřizování objednávek zákazníků je společností VLNA.cz s.r.o. následovný:

(a) Poté, co zákazník v souladu s článkem 2.1 těchto podmínek provede nezávaznou objednávku vybraných služeb a VLNA.cz s.r.o. tuto objednávku obdrží, provede VLNA.cz s.r.o. jejich rezervaci. Rezervace je možné realizovat v průběhu provozní doby příslušného pořadatele zájezdu či poskytovatele služeb. Pokud nemají partnerské společnosti otevřeno, bude objednávka v takovém případě vyřízena v nejbližší provozní den. V případě jakéhokoli nejasnosti či problému s rezervací VLNA.cz s.r.o. kontaktuje zákazníka a dohodne další postup.

(b) Zákazník bere na vědomí, že v případě telefonických objednávek mohou být hovory s pracovníky VLNA.cz s.r.o. monitorovány, čímž není dotčeno právo zákazníka monitorování odmítnout.

2.5 Je-li provedená rezervace ze strany zákazníka společností VLNA.cz s.r.o., příslušnou cestovní kanceláří či poskytovatelem služeb cestovního ruchu akceptována, dojde k uzavření smlouvy o zájezdu či závazné objednávky služeb, a to následujícím způsobem a při splnění uvedených podmínek:

(a) Vznik smluvního vztahu v případě, kdy je pořadatelem zájezdu společnost VLNA.cz s.r.o.:

Smluvní vztah mezi zákazníkem a společností VLNA.cz s.r.o., jakožto cestovní kancelář, vzniká u zájezdů uzavřením smlouvy o zájezdu. Obsah smlouvy o zájezdu je vymezen nabídkou zájezdů nebo služeb, prezentovanou na internetových stránkách společnosti VLNA.cz s.r.o., nezávaznou objednávkou těchto služeb a její akceptací ze strany společnosti VLNA.cz s.r.o., těmito podmínkami, jež jsou nedílnou součástí smlouvy, anebo potvrzením o zájezdu dle článku 3.7 těchto podmínek, případně přílohami smlouvy a těchto podmínek. VLNA.cz s.r.o. je povinna tyto podmínky zákazníkovi připojit k návrhu smlouvy. Zákazník bere na vědomí, že v případě akceptace smlouvy souhlasí také s těmito podmínkami, které jsou nedílnou součástí smlouvy.

(b) Vznik smluvního vztahu v případě, kdy je pořadatelem zájezdu jiná cestovní kancelář:

Je-li provedená rezervace zákazníka akceptována příslušným pořadatelem zájezdu, je zákazníkovi předán ze strany společnosti VLNA.cz s.r.o. buď návrh smlouvy o zájezdu mezi zákazníkem a příslušnou cestovní kancelář, a to spolu s potřebnými pokyny na její vyplnění, podpis a úhradu ceny za zájezd, nebo potvrzení o zájezdu dle článku 2.7 těchto podmínek. Smlouva o zájezdu spolu s pokyny a těmito podmínkami je zákazníkovi zaslána e-mailem, předána osobně na prodejně VLNA.cz s.r.o. nebo výjimečně zaslána poštou na náklady VLNA.cz s.r.o.

(c) Vznik smluvního vztahu v případě, kdy je společnost VLNA.cz s.r.o. zprostředkovatelem prodeje služeb jiného poskytovatele služeb cestovního ruchu:

Pokud je zákazníkem provedená rezervace akceptována příslušným poskytovatelem služeb, je zákazníkovi předán společností VLNA.cz s.r.o. návrh závazné objednávky služeb mezi zákazníkem a příslušným poskytovatelem služeb, a to spolu s potřebnými pokyny k jeho vyplnění, podpis a úhradu ceny za objednané služby. Závazná objednávka je zákazníkovi zaslána e-mailem, předána osobně na prodejně VLNA.cz s.r.o. nebo výjimečně zaslána poštou na náklady VLNA.cz s.r.o.

Společnost VLNA.cz s.r.o. může informovat zákazníka o tom, do jaké doby je třeba návrh smlouvy o zájezdu či návrh závazné objednávky služeb přijmout. Bude-li tento návrh přijat po tomto termínu, návrh zaniká a k uzavření smlouvy či závazné objednávky služeb nedojde. V opačném případě je smlouva či závazná objednávka služeb uzavřena s účinností ke dni dle článku 2.6 těchto podmínek. Není-li doba k přijetí smlouvy či závazné objednávky služeb zákazníkovi oznámena, má se za to, že tento návrh zaniká po uplynutí 3 dnů od jejího odeslání zákazníkovi.

Zákazník je povinen, v případě akceptace nabídky, zaslat podepsanou smlouvu o zájezdu či závaznou objednávku služeb, vč. dokladu o provedené platbě, na adresu společnosti VLNA.cz s.r.o. Zaslání jinému subjektu, například přímo pořadající cestovní kanceláři či poskytovateli služeb, může vést k tomu, že zájezd či jinou službu cestovního ruchu nebude možné uskutečnit. Termíny pro platby záloh nebo doplatků jsou pro zákazníka závazné a VLNA.cz s.r.o. není odpovědná za následky prodlení ze strany zákazníka.

2.6 Smlouva o zájezdu či závazná objednávka služeb nabývá účinnosti dnem jejího potvrzení v textové podobě ze strany společnosti VLNA.cz s.r.o., resp. příslušné cestovní kanceláře či poskytovatele služeb. Není-li smlouva o zájezdu či závazná objednávka služeb potvrzena, uplatní se úprava uvedená v článku 3.4 těchto podmínek.

2.7 Odchylně od článku 3.6 těchto podmínek platí u vybraných zájezdů či jiných služeb cestovního ruchu, že účinnost smlouvy o zájezdu či závazné objednávky počíná běžet potvrzením zájezdu či jiných služeb cestovního ruchu ze strany společnosti VLNA.cz s.r.o., resp. příslušného pořadatele zájezdu či poskytovatele jiných služeb, je-li současně zákazníkovi vydán při akceptaci smlouvy nebo závazné objednávky či bezprostředně po ní doklad o smlouvě či objednávce - potvrzení o zájezdu či potvrzení o objednávce služeb. Je-li později smlouva o zájezdu či závazná objednávka služeb vyhotovena v písemné formě, nahradí její stejnopis vydané potvrzení.

2.8 Před uzavřením smlouvy o zájezdu je na žádost zákazníka společnost VLNA.cz s.r.o. povinna předložit k nahlédnutí doklad o pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře, která je pořadatelem zájezdu. Je-li pořadatelem zájezdu společnost VLNA.cz s.r.o., je povinna předat zákazníkovi doklad od příslušné pojišťovny o podmínkách pojištění a způsobu oznámení pojistné události současně se smlouvou o zájezdu.

2.9 Zákazník si je vědom toho, že pořádající cestovní kanceláře či poskytovatelé služeb cestovního ruchu mohou využívat služeb dalších obchodních partnerů se sídlem nejen v České republice, ale též v zahraničí.

3. PLATBA

3.1 Zákazníkovi jsou pokyny k platbě předány v písemné formě, a to zpravidla e-mailem spolu s návrhem smlouvy či závazné objednávky služeb, popřípadě jsou platební údaje uvedeny přímo ve smlouvě, v potvrzení o zájezdu či závazné objednávce služeb.

3.2 Není-li ve smlouvě o zájezdu, závazné objednávce služeb nebo mezi účastníky dohodnuto jinak, za běžné služby, objednávané obvykle více než jeden kalendářní měsíc před jejich uskutečněním, zaplatí zákazník obvykle 50 % z jejich plné ceny, a to neprodleně v okamžiku uzavření smlouvy o zájezdu či závazné objednávky. Následně pak obvykle jeden kalendářní měsíc před čerpáním první služby doplatí zbylou částku do plné ceny, sjednané ve smlouvě o zájezdu či závazné objednávce služeb.

3.3 Není-li ve smlouvě, objednávce služeb nebo mezi účastníky dohodnuto jinak, zájezdy a služby typu „last minute“ a též zájezdy a služby objednávané obvykle méně než jeden kalendářní měsíc před jejich uskutečněním, hradí zákazník cenu služeb jednorázově a v plné výši, a to na účet VLNA.cz s.r.o., případně po dohodě s VLNA.cz s.r.o. přímo na účet dané cestovní kanceláře či poskytovatele služeb v pobočce banky, bankovním převodem, na prodejně VLNA.cz s.r.o. či jiným způsobem dle dohody s pracovníkem VLNA.cz s.r.o. Mohou nastat výjimky, kdy budou zákazníkovi předány jiné instrukce pro platbu než ty, uvedené v těchto podmínkách.

3.4 Zákazník bere na vědomí, že po podpisu smlouvy o zájezdu či závazné objednávky může ve výjimečných případech nastat situace, že cestovní kancelář, pořádající příslušný zájezd, poskytovatel příslušných služeb, resp. společnost VLNA.cz s.r.o., rezervaci nepotvrdí (viz článek 2.6 těchto podmínek). V takovém případě se smlouva o zájezdu či objednávka služeb od počátku ruší a zákazník má nárok na bezodkladné vrácení všech již uhrazených finančních prostředků.

3.5 Zákazník souhlasí s tím, že společnost VLNA.cz s.r.o., resp. příslušná cestovní kancelář (nestanoví-li obchodní podmínky dané cestovní kanceláře jinak) či jiný poskytovatel služeb, je oprávněn jednostranně zvýšit cenu zájezdu či služby, a to pouze za těchto podmínek:

(a) dojde-li ke zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, a to maximálně o částku, o kterou se zvýší cena pohonných hmot u příslušného zájezdu či služby; anebo

(b) dojde-li ke zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu či služby, a to maximálně o částku, o kterou se zvýší cena předmětných plateb u příslušného zájezdu či služby; anebo

(c) dojde-li ke zvýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu či služby v průměru o více než 10 %.

Informace o zvýšení ceny zájezdu či služby musí být zákazníkovi odeslána nejpozději dvacet jedna (21) dní před jejím zahájením, jinak společnosti VLNA.cz s.r.o., resp. příslušné cestovní kanceláři nebo poskytovateli služeb, nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně.

3.6 Je-li VLNA.cz s.r.o., pořádající cestovní kancelář či dodavatel služeb nucen z objektivních důvodů změnit podmínky smlouvy nebo závazné objednávky či cenu za zájezd nebo službu, má zákazník ve lhůtě pěti (5) dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy o zájezdu či závazné objednávky možnost od smlouvy či objednávky odstoupit. V opačném případě se má za to, že zákazník s navrhovanou změnou souhlasí.

3.7 Platby ze zahraničí a do zahraničí jsou možné pouze po individuální domluvě s pracovníkem VLNA.cz s.r.o. a bankovní poplatky vždy hradí zákazník.

3.8 Výše uvedené platební podmínky dle článku 3 těchto Podmínek neplatí, pokud zákazník po dohodě s pracovníkem společnosti VLNA.cz s.r.o. platí cenu za zájezd či jinou službu přímo v pořádající cestovní kanceláři nebo u poskytovatele služeb. V tom případě platí platební podmínky příslušné společnosti, jsou-li v rozporu s článkem 3 těchto podmínek.

4. CESTOVNÍ DOKLADY

4.1 Každý zákazník je povinen mít s sebou do zahraničí platný cestovní pas, případně občanský průkaz pro cesty po zemích v rámci Shengenském prostoru. Každý zákazník je povinen si ověřit důležité informace, související se vstupem do vybrané destinace, případně států, které při pozemní dopravě do vybrané destinace projíždí. Vízové formalities si musí zákazník zajistit vždy sám ještě před vycestováním, na což je současně s pasovými požadavky v souladu s článkem 2.7 těchto podmínek před uzavřením smlouvy či závazné objednávky vhodným způsobem upozorněn. Za případné neudělení víza nenese VLNA.cz s.r.o., pořádající cestovní kancelář či poskytovatel služeb žádnou odpovědnost.

4.2 Zákazník si je vědom toho, že pro různé destinace je stanovena odlišná minimální platnost cestovního pasu. U většiny destinací se jedná o minimální platnost šest (6) měsíců. Bližší informace jsou k nalezení na webových stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky, resp. zastupitelských úřadů jednotlivých zemí. Tamtéž jsou cestující povinni si před objednáním zájezdu či jiné cesty do zahraničí zkontrolovat vízové, bezpečnostní a další podmínky, nutné pro vstup do země a pobyt v ní, včetně aktuální situace v destinaci. Zákazníci jiné než české státní příslušnosti jsou povinni si ještě před objednáním zájezdu zjistit pasové, vízové a jiné formalities pro svůj pobyt v příslušné destinaci, a to i v zemích případných přestupů či přejezdů.

4.3 Pro případ ztráty cestovního dokladu v zahraničí doporučujeme klientům pro jednodušší vyřízení náhradních dokladů, aby cestovali s několika kopiemi svých cestovních dokladů, případně aby je měli uloženy online. Tyto kopie mohou usnadnit řešení situací, jakými jsou kupříkladu případy ztráty či odcizení dokladu a při požadavku hotelu nechat cestovní pas na recepci do druhého dne. Podle sdělení Ministerstva zahraničních věcí (MZV) ČR sice nemají hotely právo zadržet klientům cestovní pas, byť na jeden den, ovšem velmi často jde ve skutečnosti o běžnou praxi. Hotely si mohou cestovní doklad ofotit či oskenovat a měly by doklad neprodleně klientovi vrátit. V případě ztráty cestovního dokladu v zahraničí nahlásí občan ČR ztrátu nebo odcizení cestovního dokladu v zahraničí místní policii a požádá, aby mu o tom vydala potvrzení. Následně ztrátu oznámí zastupitelskému úřadu České republiky. V případě nouze se cestující může s žádostí o pomoc obrátit na příslušný zastupitelský úřad ČR. Seznam úřadů je k nalezení na internetové stránce MZV v kapitole „Státy světa - informace na cesty“, záložka „Kontaktní český úřad“. V případě, že občan ČR naléhavě potřebuje cestovní doklad, požádá ZÚ ČR o vystavení cestovního průkazu (náhradního cestovního dokladu); ten vydává ZÚ ČR v co nejkratší době, jakmile jsou splněny podmínky stanovené pro jeho

vydání. Cestovní průkaz je cestovním dokladem k jednotlivé cestě s územní a časovou platností omezenou účelem cesty, zejména k umožnění návratu do České republiky.

4.4 Potřebné ostatní doklady zajišťované společností VLNA.cz s.r.o., příslušnou cestovní kanceláří či poskytovatelem služeb, jako jsou vouchery, letenky apod., obdrží zákazník od společnosti VLNA.cz s.r.o. nebo příslušné partnerské společnosti. Není-li dohodnuto jinak, jsou tyto doklady odesílány obvykle 7 dní před odjezdem nebo mohou být předány zákazníkovi až přímo na místě odjezdu. V případě letu leteckou společností, která nevyžaduje ani elektronické letenky, či v případě ubytování v takovém ubytovacím zařízení, které nevyžaduje ani elektronické vouchery, se zákazník na letišti i v ubytovacím zařízení prokáže pouze cestovním dokladem, případně občanským průkazem.

5. ZÁJEZDY A DALŠÍ SLUŽBY NA VYŽÁDÁNÍ

5.1 U některých nabídek zájezdů či jiných služeb cestovního ruchu se může zákazník prostřednictvím společnosti VLNA.cz s.r.o. pokusit vyžádat místa či jiné služby, a to i za předpokladu, že z publikované nabídky zájezdů vyplývá, že žádná již nejsou k dispozici.

5.2 Zájemce bere na vědomí, že u těchto služeb je ze strany pořadatele či poskytovatele služeb nutné vyžádat volnou kapacitu nejdříve u příslušného zahraničního partnera, resp. společnosti VLNA.cz s.r.o.

5.3 V takovém případě je VLNA.cz s.r.o. oprávněna požadovat dle podmínek dané cestovní kanceláře či poskytovatele služeb zálohu na cenu služeb ve výši až 100 % ceny ještě před tím, než je rezervace potvrzena ze strany zahraničního partnera.

5.4 V okamžiku úhrady dochází mezi společností VLNA.cz s.r.o. a zákazníkem k uzavření smlouvy či závazné objednávky. Ta nabývá účinnosti v souladu s článkem 2.6 těchto podmínek a zaniká v případě, že nedojde k potvrzení rezervace. Zanikne-li smlouva či objednávka, zákazníkovi se vždy vrací uhrazená záloha v plné výši. Smlouva či objednávka služeb se řídí právním řádem státu, ve kterém má pořadatel nebo poskytovatel sídlo. U zahraničních partnerských společností může být doba pro vyřízení reklamace odlišná než je uvedeno v článku 9.4 těchto podmínek.

5.5 Pro vyloučení pochybností platí, že na zájezd či služby dle tohoto článku 5 podmínek se vztahují storno podmínky dané cestovní kanceláře či poskytovatele služeb, resp. společnosti VLNA.cz s.r.o.

6. STORNO ZÁJEZDU ČI OBJEDNANÝCH SLUŽEB A Odstupné

6.1 Zákazník může před zahájením zájezdu pořádaného cestovní kanceláří či před čerpáním jiných služeb cestovního ruchu od smlouvy o zájezdu či závazné objednávky odstoupit. Není-li důvodem pro odstoupení zákazníka porušení povinnosti příslušné cestovní kanceláře vyplývající ze smlouvy o zájezdu nebo ze zákona nebo porušení povinnosti poskytovatele jiných služeb, je zákazník povinen zaplatit příslušné cestovní kanceláři či poskytovateli služeb odstupné stanovené níže:

(a) zákazník není povinen hradit žádné odstupné, dojde-li k odstoupení dříve, než je zaplacená záloha na zájezd či služby, nebo uzavřena smlouva o zájezdu či potvrzena závazná objednávka;

(b) po uzavření smlouvy a úhradě zálohy či celé částky za zájezd, jehož pořadatelem je cestovní kancelář, je zákazník povinen uhradit odstupné ve výši stanovené v obchodních podmínkách dané cestovní kanceláře;

(c) po potvrzení závazné objednávky služeb a úhradě zálohy či celkové ceny služeb je zákazník povinen uhradit odstupné ve výši stanovené v obchodních podmínkách poskytovatele daných služeb.

Zákazník je povinen zaplatit odstupné také tehdy, dojde-li k odstoupení ze strany cestovní kanceláře či poskytovatele služeb z důvodů porušení povinností ze strany zákazníka.

V případě přeplatku klienta, nebo v případě storna vyvíjí společnost VLNA.cz s.r.o. maximální snahu o navrácení finančních prostředků klientovi v co nejkratším možném termínu. Z procesních důvodů, z důvodu potřeby časového prostoru na vrácení peněz od pořadatele zájezdu, poskytovatele služeb apod. se může lhůta vrácení protáhnout.

6.2 Zákazník může před zahájením zájezdu, pořádaného společností VLNA.cz s.r.o., od smlouvy o zájezdu odstoupit. Není-li důvodem pro odstoupení zákazníka porušení povinnosti společnosti VLNA.cz s.r.o. vyplývající ze smlouvy o zájezdu, těchto podmínek nebo ze zákona, je zákazník povinen zaplatit společnosti VLNA.cz s.r.o. odstupné za těchto podmínek:

(a) VLNA.cz s.r.o. je ze závažných důvodů oprávněna zrušit zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení. V takovém případě je povinna uhradit zákazníkovi penále ve výši 10 % z ceny zájezdu. Zákonný nárok zákazníka na náhradu škody zůstává zachován.

(b) VLNA.cz s.r.o. se zproští odpovědnosti za škodu podle předchozího odstavce nebo povinnosti zaplatit pokutu pouze v případě, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo v důsledku tzv. vyšší moci (za vyšší moc se považuje mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli společnosti VLNA.cz s.r.o.) či došlo-li ke zrušení zájezdu z důvodu nesplnění podmínky minimálního počtu zákazníků.

(c) Zákazník má právo kdykoliv před realizací zájezdu odstoupit od smlouvy o zájezdu. Toto odstoupení musí společnosti VLNA.cz s.r.o. doručit písemně. Smluvní vztah zákazníka a společnosti VLNA.cz s.r.o. je tímto zrušen a účast zákazníka stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno společnosti VLNA.cz s.r.o. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy o zájezdu, je společnost VLNA.cz s.r.o. povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy o zájezdu, a zákazník je povinen uhradit společnosti VLNA.cz s.r.o. následující odstupné:

do 65. dne před realizací zájezdu skutečně vzniklé náklady, nejméně však 10 % z celkové ceny zájezdu;

65 až 46 dní před realizací zájezdu skutečně vzniklé náklady, nejméně však 20 % z celkové ceny zájezdu;

45 až 31 dní před realizací zájezdu skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50 % z celkové ceny zájezdu;

30 až 16 dní před realizací zájezdu skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80 % z celkové ceny zájezdu;

15 dní a méně před realizací zájezdu 100 % z celkové ceny zájezdu.

(d) Požaduje-li zákazník změnu smlouvy o zájezdu, je v případě akceptace změny společnost VLNA.cz s.r.o. oprávněna požadovat následující plnění:

změna účastníka: v případě, že zákazník společnosti VLNA.cz s.r.o. písemně oznámí, že se místo něho zúčastní zájezdu jiná osoba v oznámení uvedená, pak původní a nový zákazník odpovídají společně a nerozdílně za zaplacení ceny za zájezd a původní zákazník má povinnost seznámit nového zákazníka s těmito podmínkami, podmínkami příslušné cestovní kanceláře či poskytovatele služeb a dalšími informacemi, které mu byly ve vztahu k zájezdu či objednaným službám poskytnuty. Společnost VLNA.cz s.r.o. je oprávněna za této situace požadovat úhradu nákladů, které společnosti VLNA.cz s.r.o., resp. příslušné cestovní kanceláři či poskytovateli služeb, v této souvislosti vzniknou;

změna termínu zájezdu či služeb (změnu lze provést až na základě ověření dostupnosti a možnosti změny): ve lhůtě do 35 dní před realizací je společnost VLNA.cz s.r.o. oprávněna požadovat úhradu nákladů, které společnosti VLNA.cz s.r.o., resp. příslušné cestovní kanceláři či poskytovateli služeb, v této souvislosti vzniknou, je-li požadována změna termínu ve lhůtě méně než 35 dní před realizací zájezdu či objednaných služeb kromě nákladů je společnost VLNA.cz s.r.o. oprávněna požadovat po zákazníkovi poplatek stanovený ve výši odstupného dle článku 6.2 těchto Podmínek;

změna ubytovací kapacity či objednaných služeb se vždy řídí storno podmínkami dle článku 6.2 těchto podmínek.

(e) V případě, že zákazník využije možnost úhrady za zájezd či služby jiným subjektem (příspěvek zaměstnavatele na dovolenou atp.) a zájezd či služby budou zákazníkem, pořadajícím cestovní kanceláří či poskytovatelem služeb v souladu s těmito podmínkami nebo na základě zákona stornován, je případná vratka možná pouze tomu subjektu, který zájezd či objednané služby hradil. V případě částečné úhrady zákazníkem a částečné úhrady jiným subjektem, bude vratka v případě storna vrácena stejným poměrem všem platícím. Lhůta na vyřízení vratky činí 14 kalendářních dní.

(g) V případě, že zákazník využije možnost úhrady zájezdu či jiných služeb dárkovým certifikátem, vystaveným společností VLNA.cz s.r.o., řídí se vratka v případě storna samostatnými podmínkami uvedenými na dárkovém certifikátu.

6.3 Odstoupení od smlouvy či objednávky služeb (storno) musí být provedeno výhradně písemnou formou s podpisem zákazníka a zasláno buď na e-mailovou adresu společnosti VLNA.cz s.r.o., v pracovní době společnosti nebo během otevírací doby na prodejně společnosti VLNA.cz s.r.o. a současně zasláno na e-mailovou adresu či faxové číslo příslušné cestovní kanceláře či poskytovatele služeb na kontakty uvedené ve smlouvě či objednávce služeb. Storno může být případně dodáno zákazníkem osobně do sídla společnosti VLNA.cz s.r.o., kde si nechá odpovědným pracovníkem potvrdit jeho příjem.

6.4 Pro stanovení výše odstupného je rozhodující čas doručení odstoupení do pořadající cestovní kanceláře či k poskytovateli služeb, resp. společnosti VLNA.cz s.r.o.

6.5 Ačkoliv VLNA.cz s.r.o. vyvíjí maximální snahu spolupracovat jen s osvědčenými a prověřenými partnery, může se přesto v ojedinělých případech cestovní kancelář či poskytovatel služeb dostat do úpadku. Pokud bude u příslušného soudu zahájeno insolvenční řízení s cestovní kanceláří či poskytovatelem služeb, vrátí VLNA.cz s.r.o. zaplacené finanční prostředky zákazníkům, pokud vrácení peněžních prostředků bude umožňovat zákon č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon, v platném znění. Bude-li nezbytné zaplacené finanční prostředky vymáhat v rámci insolvenčního řízení, vrátí VLNA.cz s.r.o. zákazníkovi tu část zaplacených finančních prostředků, kterou v rámci insolvenčního řízení obdrží, poníženu o náklady spojené s jejím vymáháním (pokud takové náklady

společnosti VLNA.cz s.r.o. vznikly a jejich výše je odůvodnitelná v souladu s platnými právními předpisy), bez zbytečného odkladu po té, co tyto finanční prostředky obdrží.

6.6 Při porušení povinnosti, za kterou odpovídá společnost VLNA.cz s.r.o., popř. pořádající cestovní kancelář, bude zákazníkovi nahrazena vedle škody na majetku také újma za narušení dovolené, zejména bude-li zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen. Toto právo zákazníkovi náleží také při odstoupení od smlouvy o zájezdu či při uplatnění práva z vad zájezdu.

7. ODMÍTNUTÍ ZÁKAZNÍKA

7.1 VLNA.cz s.r.o. si vyhrazuje právo odmítnout jakékoli objednávky či uzavření smlouvy o zájezdu se zákazníkem zejména v následujících případech:

(a) Zákazník opakovaně zasílá neúplné nebo úmyslně nesprávně vyplněné objednávky; nebo

(b) Zákazník neuvede správné kontaktní údaje na svoji osobu; nebo

(c) Zákazník více než ve dvou případech po sobě jdoucích bezdůvodně nezaplatí zálohu nebo celou částku za objednané služby v souladu s článkem 3 těchto podmínek; nebo

(d) Zákazník ve více než dvou případech nezašle podepsanou smlouvu o zájezdu či objednávku služeb v souladu s články 2.5 a 2.6. těchto podmínek.

8. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

8.1 Zákazník dává společnosti VLNA.cz s.r.o. ve smyslu ustanovení § 5 ZOOÚ, výslovný a dobrovolný souhlas se zpracováním a uchováním svých osobních údajů uvedených na objednávce anebo ve smlouvě o zájezdu dle těchto podmínek. Poskytnuté osobní údaje nebudou společností VLNA.cz s.r.o. zpracovány pro jiné účely než pro účely nabízení služeb cestovní agentury, cestovní kanceláře a nabízení a prodej zájezdů a jiných služeb pod obchodní značkou VLNA.cz s.r.o.

8.2 Je-li mezi poskytnutými údaji elektronický kontakt na zákazníka, zákazník souhlasí se zasíláním obchodních sdělení ze strany společnosti VLNA.cz s.r.o., a to k účelům dle článku 8.1 těchto podmínek. Zákazník může tento souhlas odmítnout uvedením jednoduché poznámky „Nezasílat obchodní sdělení“ do smlouvy či objednávky služeb.

8.3 Osobní údaje zákazníka mohou být zpřístupněny pouze příslušným cestovním kancelářím či poskytovatelům služeb, a to za účelem plnění smlouvy o zájezdu či závazné objednávky služeb a pro účely zpracování osobních údajů v rozsahu dle předcházející věty.

8.4 Pokud zákazník požádá o informaci o zpracování svých osobních údajů v souladu s § 12 ZOOÚ, je VLNA.cz s.r.o. povinna tuto informaci bez zbytečného odkladu předat. Zákazník, který zjistí nebo se domnívá, že VLNA.cz s.r.o. provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může požádat společnost VLNA.cz s.r.o. o vysvětlení či požadovat, aby VLNA.cz s.r.o. odstranila takto vzniklý stav; zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Nevyhoví-li VLNA.cz s.r.o. žádosti podle předchozí věty, má zákazník právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů (toto právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů se svým podnětem může

využít i přímo). Ochrana osobních údajů a jejich zpracování bude realizováno v souladu se ZOOÚ. Další případná zvláštní práva zákazníka zde nezmiňovaná upravuje ustanovení § 21 ZOOÚ.

9. ODPOVĚDNOST ZA PORUŠENÍ ZÁVAZKŮ

9.1 Zákazník bere na vědomí, že je doporučeno řešit jakoukoli reklamaci zájezdu či jiné objednané služby se společností VLNA.cz s.r.o., a to bez ohledu na to, zda je pořadatelem zájezdu či poskytovatelem služeb společnost VLNA.cz s.r.o. či jiná společnost. Společnost VLNA.cz s.r.o. se zavazuje jakoukoli jí doručitou reklamaci řešit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od přijetí reklamace, a to bez ohledu na to, zda reklamaci uplatňuje zákazník nebo osoba, v jejíž prospěch byla smlouva či objednávka služeb uzavřena.

9.2 Případné reklamace zájezdu či objednaných služeb doporučuje společnost VLNA.cz s.r.o. řešit na místě pobytu s k těmto úkonům kompetentní osobou nebo na recepci ubytovacího zařízení, aby mohly být vady ihned odstraněny či napraveny. Společnost VLNA.cz s.r.o. doporučuje pro vyřízení reklamace nechat si reklamované skutečnosti potvrdit písemně podpisem kompetentní osoby či ubytovacího zařízení. Obvykle též bývá zákazníkovi k dispozici telefonní linka pořádající cestovní kanceláře.

9.3 Pokud nelze pokračování zájezdu či objednaných služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě o zájezdu či objednávce, je cestovní kanceláře, poskytovatel služeb, popř. VLNA.cz s.r.o., je-li pořadatelem zájezdu, povinna vrátit zákazníkovi odpovídající rozdíl v ceně.

9.4 Pokud se zákazník rozhodne reklamovat zájezd či jinou poskytnutou službu až po jejím ukončení, je třeba reklamaci zaslat bez zbytečného odkladu (nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu nebo od okamžiku, kdy měl být zájezd ukončen, v ostatních případech do šesti (6) měsíců od cerpání služby, jinak nárok zaniká). Bude-li reklamace namísto do společnosti VLNA.cz s.r.o. doručena příslušné cestovní kanceláři, příslušná cestovní kancelář o reklamaci vyrozumí společnost VLNA.cz s.r.o. a lhůta dle předchozí věty zůstává zachována. Reklamaci může zákazník rovněž sdělit na prodejně společnosti VLNA.cz s.r.o. i ústně, o tomto sdělení bude odpovědným pracovníkem vypracován záznam, který bude zaslán pořádající cestovní kanceláři; záznam je zákazník povinen podepsat. Společnost VLNA.cz s.r.o. doporučuje písemnou reklamaci doplnit o číslo smlouvy či objednávky služeb, datum jejího uzavření, identifikaci pořádající cestovní kanceláře či poskytovatele služeb, popis reklamované služby, uplatňovaný nárok, bankovní účet zákazníka a k písemné reklamaci připojit reklamační protokol z místa pobytu, nejlépe potvrzený i kompetentní osobou, doplněným o fotografie reklamované skutečnosti a dalšími vhodnými materiály. O způsobu vyřízení reklamace bude zákazník vyrozuměn ze strany pořádající cestovní kanceláře či poskytovatele služeb v souladu s reklamačním řádem dané cestovní kanceláře či poskytovatele služeb, a to nejpozději do 30 dnů od přijetí reklamace, pokud se zákazník s pořádající cestovní kanceláří či poskytovatelem služeb nedohodne na delší lhůtě.

Lhůta pro vyřízení reklamace počíná běžet ode dne následujícího po obdržení reklamace v souladu s ustanovením zákona č.89/ 2012 Sb., občanského zákoníku. Případně-li poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty pracovní den nejbližší následující. Pokud je reklamace podána písemně doporučenou poštou, dnem začátku běhu 30-denní lhůty pro vyřízení reklamace je den následující po dni, kdy je reklamace k dispozici prodejci.

9.5 Je-li pořadatelem zájezdu společnost VLNA.cz s.r.o., zákazník je povinen zaslat reklamaci na e-mail společnosti VLNA.cz s.r.o., doporučeně na korespondenční adresu společnosti VLNA.cz s.r.o. (VLNA.cz s.r.o., Kadaňská 3550, 430 03, Chomutov) či sdělit ústně na preodejně společnosti VLNA.cz s.r.o. a k reklamaci přiložit veškeré související materiály specifikované v článku 9.4 těchto podmínek. Společnost VLNA.cz s.r.o. se zavazuje vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů od jejího přijetí, nedohodnou-li se strany na delší lhůtě.

9.6 Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas a bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno na místě samém (v destinaci v průběhu zájezdu či poskytovaných služeb). Uplatnění reklamacie na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení, a tím i možnost řádného vyřízení reklamacie. Reklamaci služeb lze uplatnit v místě poskytování služeb u delegáta pořádající cestovní (či delegáta společnosti partnerské agentury v místě pobytu, je-li v ceně zájezdu a je-li VLNA.cz s.r.o. pořadatelem zájezdu), a to písemně či ústně. O ústním podání reklamacie bude sepsán reklamační protokol, ve kterém bude uvedeno jméno zákazníka, specifikace zájezdu, název ubytování a popis reklamacie. Reklamační protokol bude podepsán zákazníkem a delegátem pořádající cestovní kanceláře. V případě, že reklamacie nebude z jakéhokoli důvodu vyřízena na místě samém, je třeba ji uplatnit po návratu v souladu s článkem 9.4 těchto podmínek.

9.7 Zákazník se zavazuje poskytovat společnosti VLNA.cz s.r.o. a pořádající cestovní kanceláři či poskytovateli služeb součinnost při šetření reklamacie a prokazování reklamovaných skutečností.

9.8 Pořadatel příslušného zájezdu odpovídá zákazníkovi za splnění povinností ze smlouvy o zájezdu bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytují služby cestovního ruchu jiné osoby.

9.9. Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz; Web: adr.coi.cz. Zákazník může rovněž využít platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

10. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI STRAN

10.1 Příslušná cestovní kancelář, resp. společnost VLNA.cz s.r.o., je-li pořadatelem zájezdu, je povinna před uzavřením smlouvy o zájezdu v katalogu, nabídce, na svých Internetových stránkách, na své prodejně, v těchto podmínkách dostupných kdykoli na Internetu či jiných podmínkách příslušné cestovní kanceláře, případně jinou prokazatelnou formou pravdivě, srozumitelně, úplně a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, které jsou jí známy a které mohou mít vliv na rozhodnutí zákazníka o koupi zájezdu či objednávce služeb, zejména o:

- (a) termínu zahájení a ukončení zájezdu či objednaných služeb,
- (b) ceně zájezdu či objednaných služeb, včetně časového rozvrhu plateb a výši zálohy,
- (c) případech, kdy je zákazník povinen zaplatit odstupné při odstoupení od smlouvy o zájezdu či objednávce služeb, a o výši tohoto odstupného,

- (d) místě určení cesty nebo pobytu,
- (e) druhu dopravního prostředku (hlavní charakteristické znaky nebo třídy),
- (f) ubytování (poloha, kategorie, stupeň vybavenosti a hlavní charakteristické znaky) – mapa o umístění ubytování uvedená na Internetu může být pouze orientační,
- (g) stravování,
- (h) předpokládané trase cesty, včetně projížděných zemí, včetně časů a míst zastávek,
- (i) pasových a vízových požadavcích pro občany České republiky a zdravotních formalitách, které jsou nutné pro cestu a pobyt, a o obvyklých cenách a lhůtách pro jejich vyřízení,
- (j) tom, zda je pro zájezd požadován minimální počet zákazníků včetně termínu, kdy nejpozději před odjezdem musí být zákazníkovi oznámeno, že nebylo tohoto minimálního počtu dosaženo a pořádající cestovní kancelář zájezd ruší,
- (k) rozsahu a podmínkách pojištění záruk pro případ úpadku cestovní kanceláře (rozsah pojistného plnění, podmínky pro uplatnění nároků zákazníka, pojišťovna, s níž má cestovní kancelář uzavřeno pojištění) v případě zájezdu,
- (l) programu v místě pobytu a případných dalších souvisejících službách,
- (m) lhůtě, ve které může zákazník oznámit, že se zájezdu či objednaných služeb místo něho zúčastní jiná osoba, pokud jsou důvody pro její stanovení, a o podmínkách, které musí účastník splňovat, pokud jsou důvody pro jejich stanovení,
- (n) možnosti uzavřít individuální pojištění zákazníka pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od smlouvy či objednávky služeb, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně.

10.2 Příslušná cestovní kancelář, resp. společnost VLNA.cz s.r.o., je-li pořadatelem zájezdu, je povinna zákazníkovi písemně poskytnout nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu podrobné informace, které nejsou obsaženy ve smlouvě o zájezdu, potvrzení o zájezdu nebo katalogu a které jsou pro zákazníka důležité. Těmito informacemi se rozumí zejména ty uvedené v § 2529 NOZ.

10.3 Pokud se zákazník ocitne po zahájení zájezdu v nesnázích, zavazuje se mu poskytovatel zájezdu poskytnout neprodleně pomoc.

10.4 Společnost VLNA.cz s.r.o. v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2111/2005, o vytvoření seznamu Společenství uvádějícího letecké dopravce, kteří podléhají zákazům provozování letecké dopravy ve Společenství, informuje Zákazníka o totožnosti leteckých dopravců, kteří mají zákaz k provozování letecké dopravy ve Společenství: <http://www.caa.cz/legislativa/seznam-spolecenstvi> (tzv. „Black List“).

10.5 Společnost VLNA.cz s.r.o. se zavazuje v rámci výkonu své obchodní činnosti postupovat v souladu s platnými zákony a předpisy na ochranu spotřebitele tak, aby byly co nejlépe chráněny zájmy zákazníka.

10.6 Odkazují-li tyto podmínky na obchodní podmínky jiné cestovní kanceláře či jiného poskytovatele služeb, které odporují těmto podmínkám, je smlouva či objednávka služeb přesto uzavřena, a to s obsahem určeným v tom rozsahu, v jakém obchodní podmínky nejsou v rozporu. Za této situace se v rozporných ustanoveních uplatní úprava dle platných právních předpisů.

10.7 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. ledna 2023.