VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

Pangeo tours a.s. se sídlem České Budějovice, Lannova 15/17, PSČ 370 01, IČ 260 92 727,
společnost zapsána v OR vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích v odd. B, vložka 1445,
(dále též „Pangeo tours a.s.“, „Pangeo“, resp. „CK“) dle zákona č. 159/1999 Sb. v platném znění (dále jen „zákon o cestovním ruchu“) a dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“), viz webové stránky CK: **www.pangeotours.com/vsp**

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Všeobecné smluvní podmínky Pangeo tours a.s. jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu cestovní kanceláře Pangeo tours a.s. (dále jen „VSP").
2. Tyto VSP tvoří nedílnou součást potvrzení/smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi klientem a Pangeo tours a.s. (dále též „smlouva“).

I. ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

1. Společnost Pangeo tours a.s., která do smluvního vztahu vstupuje i prostřednictvím smluvních prodejních míst;
2. Objednatel zájezdu a účastník zájezdu jsou zákazníky, přičemž objednatel může, ale nemusí být osoba účastnící se zájezdu. V tom případě se jedná o smlouvu uzavřenou ve prospěch třetí osoby ve smyslu § 1767 NOZ. Zákazníkem může být jak fyzická, tak právnická osoba (dále též „klient").

II. PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

1. Tyto VSP upravují práva a povinnosti klienta a CK při poskytnutí tuzemského či zahraničního zájezdu. CK jako pořadatel zájezdu obstarává na základě potvrzení/smlouvy o zájezdu, uzavřené s klientem zájezd, tj. předem připravený soubor služeb cestovního ruchu (kombinace služeb cestovního ruchu, splňující znaky zájezdu dle zákona o cestovním ruchu a NOZ) nabízený a prodávaný CK za souhrnnou cenu (dále jen „zájezd").
2. Práva a povinnosti mezi klientem a CK se řídí smlouvou a není-li výslovně ujednáno jinak, těmito VSP.

III. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

1. Smluvní vztah mezi klientem a CK vzniká **uzavřením smlouvy**. Smlouva se vyhotovuje v písemné formě a musí obsahovat všechny náležitosti stanovené pro potvrzení o zájezdu dle NOZ. V případě, že zákazník nesouhlasí s obsahem smlouvy, může od ní dle § 2533 NOZ odstoupit. Práva a povinnosti smluvních stran jsou uvedeny ve smlouvě a v těchto VSP, které jsou její nedílnou součástí. Pokud vymezení zájezdu v katalogu, příp. v jiné nabídce obsahuje všechny stanovené údaje, může CK odkázat na číslo či jiné označení zájezdu.
2. Podpisem smlouvy, resp. uhrazením 50% zálohy na zájezd klient stvrzuje, že jsou mu známy všechny podmínky a souhlasí s ní, že je seznámen s katalogovým zněním zájezdu, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy a že všechny smluvní podmínky uznává a souhlasí s nimi.
3. **Uzavírá-li zákazník smlouvu ve prospěch dalších osob, stvrzuje svým podpisem, že má oprávnění jednat jejich jménem a má jejich souhlas uzavřít tuto smlouvu**. Rovněž se zavazuje jménem těchto osob ke splnění jejich závazků vůči CK a k předání jejich osobních dat CK.
4. Podpisem smlouvy se CK zavazuje klientovi zajistit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě a v souladu se sjednanými podmínkami.

IV. VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

1. Program zájezdu v katalogu nebo na webových stránkách CK obsahuje pouze rámcové body programu.
2. Zájezd začíná nástupem zákazníka do hotelbusu a končí opuštěním hotelbusu po ukončení programu zájezdu, v případě zájezdů nerealizovaných hotelbusem v zemi příletu, převzetím skupiny průvodcem CK na letišti příletu a končí odbavením klientů na letišti v zemi odletu.
3. Termíny zájezdů s leteckou dopravou, uváděné v katalogu jsou včetně času, nutného na leteckou přepravu
4. Smluvní strany se dohodly, že CK neodpovídá za přímé a nepřímé škody způsobené třetími osobami, zajišťující dopravu na začátek zájezdu a po jeho ukončení. (letecká společnost, hotel a jiný dodavatel služeb.)
5. Převzetím letenky se klient stává smluvním partnerem letecké společnosti a souhlasí se smluvními podmínkami a přepravním řádem dané letecké společnosti.
6. Účast na fakultativních akcích, které nejsou předmětem plnění dle smlouvy, je na vlastní nebezpečí zákazníka. CK neodpovídá za škody na majetku nebo zdraví zákazníka na těchto akcích. Jedná se především o fakultativní výlety, které nejsou zahrnuty v ceně zájezdu a ty které si zakoupí klient sám. Pokud je na vícedenních fakultativních akcích v ceně strava, nenáleží zákazníkovi za ni náhrada.
7. Pokud se zákazník z jakéhokoli důvodu nezúčastní plánované akce, která je v ceně zájezdu a je zajišťovaná smluvním partnerem CK, nenáleží mu za ni náhrada a CK není povinná zajistit náhradní program.
8. CK si vyhrazuje právo vyžadovat po zákaznícovi závazné potvrzení účasti a platbu na plánovaných fakultativních akcích, které musí CK závazně objednat a zaplatit předem. Jinak CK nemůže garantovat účast zákazníka na akci. Pokud se zákazník, který si akci závazně neobjednal a neuhradil, akce nezúčastní nebo z důvodů plné kapacity zúčastnit nemůže, není CK povinná zajistit mu náhradní program. CK nakupuje vstupenky na plánované fakultativní akce nejdříve v okamžiku dosažení minimálního počtu účastníků, potřebného k uskutečnění zájezdu. V případě, že nebudou na konkrétní akce vstupenky v době nákupu dostupné, předplacenou částku na tyto vstupenky CK zákazníkovi vrací v plné výši.
9. Pokud si klient zajišťuje letenku ve vlastní režii, je povinen dodržet termín setkání se skupinou a odpojení od skupiny tak jak stanoví CK.
10. Doprava na letiště odletu nebo místo nástupu do hotelbusu při začátku zájezdu a po jeho skončení není součástí smluvního vztahu a klient si ji zajišťuje sám.
11. Podrobné informace o zájezdu (Propozice k zájezdu) zašle CK zákazníkovi s dostatečným předstihem, nejpozději však 14 dnů před začátkem zájezdu.
12. **CK neručí za:**

a) majetek účastníků zájezdu v případě jeho poškození, zničení, ztráty či krádeže v souvislosti s porušením přepravního řádu a pokynů posádky nebo průvodce.
b) neudělení víz příslušnými zastupitelskými úřady
c) škody, vzniklé zákazníkům v důsledku zpoždění autobusových, vlakových, leteckých či lodních spojů z technických či dopravně provozních důvodů

V. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím a klient je povinen uhradit cenu služeb před jejich poskytnutím.
Za zaplacení ceny služeb se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti či platby platební kartou nebo den připsání platby na účet CK do výše 100% stanovené ceny služeb. Při porušení tohoto závazku zákazníkem má Pangeo právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody.
2. Výše záloh a časový rozvrh plateb je sjednán, pokud v katalogu nebo v jiné formě nabídky není stanoveno jinak nebo pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, takto:
U zájezdů v ČR nebo mimo území ČR je klient povinen nejpozději do **7 (sedmi) dnů od vzniku smluvního vztahu** uhradit zálohu minimálně ve **výši 50 % stanovené ceny** všech služeb, doplatek celkové ceny je klient povinen uhradit nejpozději **60 dnů před realizací zájezdu**. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 60 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% stanovené ceny při uzavření smlouvy.
3. CK má právo v souladu s ustanovením § 2530 NOZ jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu uvedenou ve smlouvě, v katalogu či na webových stránkách, a to zvýší-li se do 21 dne před sjednaným okamžikem zahájení zájezdu.

a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo
b) platby spojených s dopravou, např. letištní a přístavní poplatky, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo
c) směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%. Písemné oznámení o zvýšení ceny uvedené v cestovní smlouvě je CK povinna odeslat do místa bydliště/sídla nebo na jinou kontaktní adresu klientem uvedenou ve smlouvě nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Klient je povinen do 5 (pěti) dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uvedené ve smlouvě uhradit rozdíl v ceně zájezdu. Při porušení tohoto závazku ze strany klienta má CK právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody.

Cenu služeb uvedenou ve smlouvě je CK oprávněna jednostranně zvýšit o částku, o kterou se zvýší cena nebo platba dle odst. 3 písm. a) a b) tohoto článku oproti ceně služeb a plateb zahrnutých ve smlouvě. V případě zvýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb v průměru o 10% je CK oprávněna zvýšit cenu služeb maximálně o částku odpovídající procentní výši změny kursu. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v ceníkové části katalogu nebo jiné formy nabídky v případě zájezdů a v ostatních případech den potvrzení objednávky.

4. Způsob výpočtu zvýšení ceny zájezdu dle§ 2530 NOZ : Výpočet vychází z aktuální kalkulace průměru příslušných valutových nákladů podložených konkrétním vyúčtováním již odjetých zájezdů za poslední 2 roky, která v tomto případě činí:

pro zájezdy v Evropě (EUR) 54%
pro zájezdy v jižní Africe (USD)..... 61%
pro zájezdy v Jižní Americe (USD)..... 63%
pro zájezdy v jihovýchodní Asii (USD).... 95%

celkové ceny zájezdu a vynásobením této částky příslušným koeficientem procentuálního navýšení kurzu měny dané destinace. Podklady pro výpočet budou použity zejména dle zákona č.89/2012, OZ §2530 odst. 1 a 2. a dle informace o cenách, které jsou na straně 70 našeho katalogu

5. CK má právo dle § 2531 odst. 1 před zahájením zájezdu, či čerpání jednotlivých služeb, je-li k tomu nucena i z jiných objektivních důvodů, než jsou uvedeny v odst. 3 tohoto článku, zejména v případě zvýšení cen služeb dodavateli, upravit příslušným způsobem cenu služeb a vyhlásit nové ceníky. Takto upravené ceny služeb cestovního ruchu jsou platné ode dne vyhlášení úpravy cen a vztahují se na všechny zájezdy i jednotlivé služby, u nichž nebyla do tohoto dne zahájena jejich realizace, tj. nebyl uskutečněn odlet, odjezd, resp. započato čerpání služeb. Oznámení o změně ceny zájezdu bude oznámeno minimálně 12 dnů před zahájením zájezdu, tak aby zákazník mohl dle § 2531 odst.2 odstoupit od smlouvy. Lhůta pro odstoupení od smlouvy je pro tento případ stanovena na 6 dnů.
6. Nároky na slevy uplatňuje zákazník při sjednávání smlouvy a slevy nelze uplatňovat dodatečně.
7. Cena zájezdu je smluvní včetně DPH.
8. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou výslovně uvedeny u jednotlivých zájezdů v odstavci „Cena zahrnuje“. Do ceny mohou být zahrnuty i doplňkové služby dle konkrétní dohody s klientem (víza, pojištění léčebných výloh, pojištění storna zájezdu, zaplacená fakultativní akci viz výše apod.)
9. Případná letecká doprava není smluvním závazkem. Ceny letenek jsou uvedeny jako orientační a CK je může na přání klienta pomoci zprostředkovat u prodejců letenek. Jejich cena se pak odvíjí podle aktuální situace na trhu.
10. Storno podmínky u letenek se řídí podmínkami dodavatele (letecké společnosti). Klient se zavazuje k úhradě nákladů spojených s případným stornováním letenky.
11. CK zprostředkuje nákup letenky nejdříve v okamžiku dosažení minimálního počtu zákazníků potřebného k uskutečnění zájezdu. Před nákupem letenky má CK právo požádat o navýšení základní zálohy dle VSP o cenu letenky včetně poplatků. V případě storna zájezdu ze strany klienta, nemá klient nárok na vrácení peněz za letenku, (není-li tato věc ošetřena jinak, např. pojištění letenky). CK může na přání klienta letenku nechat pojistit pro případ storna.
12. Převzetím letenky se klient stává smluvním partnerem letecké společnosti a souhlasí se smluvními podmínkami a přepravním řádem dané letecké společnosti.

VI. PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA

1. K základním právům klienta patří zejména:
a) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb,
b) právo vyžadovat od CK informace o všech skutečnostech, které jsou CK známy a které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb,
c) právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách,
d) právo kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy dle těchto VSP,
e) právo na reklamaci vad a její vyřízení v souladu s těmito VSP,
f) právo na ochranu osobních dat a informací, které jsou obsahem smlouvy příp. v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami,
g) právo na poskytnutí dalších písemných podrobných informací o všech skutečnostech, které jsou pro klienta důležité a které jsou CK známy, a to nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu, pokud nejsou obsaženy již v cestovní smlouvě nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán,
h) právo písemně CK oznámit, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud takové náklady cestovní kanceláři v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.
2. K základním povinnostem klienta patří, zejména:
a) poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět CK požadované údaje ve smlouvě nebo objednávce, vč. jakýchkoliv změn takových údajů a předložit další doklady (žádosti o udělení víz, fotografie apod.) podle požadavků CK,
b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
c) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že klient starší 15 let a mladší 18 let čerpá služby bez jeho doprovodu a dohledu, v případě nutnosti nechat tyto dokumenty úředně přeložit do jazyka cílové země.
d) nahlásit účast cizích státních příslušníků a osob se sníženou zdravotní způsobilostí,
e) bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb,
f) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady,
g) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, pokud je vyžadováno, doklad o povinném očkování, pokud je požadováno), příslušníci jiného státu, než ČR jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si zajistit,
h) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy nebo předpisy dané země.
i) řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné pověřené osoby CK a dodržovat stanovený program, dodržovat doporučení průvodce, které klient získá proškolením na začátku zájezdu, zákony a předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravců a ubytovatelů a chovat se v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země.
j) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních klientů, dodavatelů služeb nebo CK a uhradit případnou škodu, kterou způsobil,
k) dbát o včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb dle těchto VSP,
l) v případě odstoupení od smlouvy je klient povinen takové odstoupení od smlouvy CK písemně oznámit a zaplatit odstupné dle těchto VSP,
m) v případě, že klient ve stanovené lhůtě využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu je povinen:
- oznámení učinit písemně a zaslat doporučenou poštou nebo doručit na prodejní místo, kde uzavřel smluvní vztah,
- k oznámení přiložit prohlášení nového klienta, že souhlasí s uzavřenou smlouvou a s těmito VSP s jeho úředně ověřeným podpisem,
- k oznámení přiložit prohlášení nového klienta, že splňuje podmínky stanovené pro účast na zájezdě, pokud jsou tyto podmínky definovány ve smlouvě nebo v katalogu, s jeho úředně ověřeným podpisem.
V případě změny v osobě klienta dle tohoto ustanovení původní a nový klient společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů případně dalších nákladů, pokud CK v souvislosti se změnou klienta vzniknou.
n) uzavřít pojištění léčebných výloh na dobu zájezdu, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu
o) zákazník nese odpovědnost za svůj zdravotní stav a CK si v odůvodněných případech vyhrazuje právo požádat o lékařské potvrzení, že je zákazník schopen absolvovat vybraný zájezd. Informace o očkování a zdravotních rizicích v materiálech CK jsou pouze informačního charakteru.
3. Je-li účastníkem smluvního vztahu klient – právnická osoba, pak mezi další jeho povinnosti patří:
a) seznámit své účastníky s těmito VSP jakož i s dalšími informacemi, které od CK obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb,
b) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti klientů, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník,
c) určit vedoucího skupiny v případě, kdy podle dohody s CK není zajištěn doprovod průvodcem CK. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů, dbá na plnění programu služeb,

d) odevzdat CK předem jmenný seznam účastníků; u dětí do 15 let uvést plné datum narození a uvést osoby odpovědné za dohled a doprovod.
4. Klient dodržuje přepravní řád a pokyny posádky tak aby nedošlo zejména k ohrožení zdraví osob, ke zničení, poškození, ztráty či krádeže majetku účastníků nebo narušení programu zájezdu.
5. Ochrana osobních údajů GDPR
Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č.2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.
a) Cestovní kancelář má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění Smlouvy o zájezdu nebo jiných Smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákazníka. Cestovní kancelář shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje zákazníka /fyzické osoby/:
jméno, příjmení, titul, datum narození/rodné číslo, místo trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu, kontakt na blízké osoby, bankovní spojení, evidence plateb….
b) Pro účely plnění Smlouvy o zájezdu, případně jiné Smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu / dopravci, ubytovací zařízení, průvodci, delegáti, pojišťovny…./
c) Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolucestující osoby či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zplnomocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kanceláří či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli)
d) Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. věrnostní program. Cestovní kancelář je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu.

VII. POVINNOSTI A PRÁVA CK

1. K právům a povinnostem klientů uvedeným v článku VI. se vztahují odpovídající povinnosti a práva CK.
2. CK je povinna pravdivě a řádně informovat klienta o všech skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro klienta důležité, a které jsou CK známy.
3. CK není povinna poskytnout klientovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.
4. CK je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku dle zákona o cestovním ruchu, na základě níž vzniká klientovi, s nímž CK uzavřela smlouvu, právo na plnění v případě že CK v důsledku svého úpadku:
a) neposkytne klientovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
b) nevrátí klientovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu, pokud se zájezd neuskutečnil.
c) nevrátí klientovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého plnění v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.
CK je povinna poskytnout klientovi současně se smlouvou písemné informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Převzetí těchto informací klient stvrzuje podpisem smlouvy
5. CK je povinna nejpozději do 7 (sedmi) dnů před zahájením zájezdu předat klientovi poukaz k čerpání služeb zájezdu a poskytnout klientovi další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro klienta důležité, a které jsou jí známy, pokud nejsou obsaženy již ve smlouvě nebo v katalogu, zejména:
a) upřesnění údajů, které se týkají dalších plateb za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaje k ubytování, dopravě, stravování,
b) podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou nebo zástupcem cestovní kanceláře v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba,
c) jméno, adresa a telefonní číslo osoby, na kterou se klient v nesnázích v průběhu zájezdu může obrátit o pomoc, zejména místního zástupce cestovní kanceláře a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu. Je-li smlouva uzavřena v době kratší než 7 (sedm) dnů před zahájením zájezdu, musí CK povinnosti dle písm. a), b) a c) tohoto odst. VSP splnit již při uzavření smlouvy.

VIII. ZRUŠENÍ A ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB

1. Zrušení dohodnutých služeb:
a) CK je oprávněna zrušit zájezd a jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání, jestliže z jakýchkoliv důvodů nemůže dodržet podmínky smlouvy. Zrušit zájezd, který je předmětem smluvního vztahu uzavřeného s klientem, je CK dále oprávněna, jestliže před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu klientů, který je stanoven následovně (pokud není v katalogu nebo nabídce uvedeno jinak):
- pro zájezdy realizované (i částečně) prostřednictvím hotelbusu minimálně 16 klientů u hotelbusových zájezdů v Evropě a 13 v Africe a Jižní Americe
- pro zájezdy ostatní 6 (šest) klientů.
Jestliže CK zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu klientů, je povinna tuto skutečnost klientovi písemně oznámit nejpozději však ve lhůtě do 7 (sedmi) dní před zahájením zájezdu.
b) Jestliže CK zájezd či jednotlivé služby dle čl. VIII. písm. a) zruší, má klient právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd či služby nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, jsou-li v nabídce CK. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit klientovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu či služeb podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu či služeb nižší než již uskutečněné platby, je CK povinna takto vzniklý rozdíl klientovi bez zbytečného odkladu vrátit.
c) CK má dále právo zrušit zájezd či jednotlivé služby případně změnit program a zkrátit délku zájezdu v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat. Za neodvratitelnou událost se považuje zejména: občanská válka, válka mezi státy, revoluce, lidové hnutí, vzbouření, stávky, úřední zákazy a nepovolení vstupu, pirátství, civilní a vojenské nehody, výjimečný stav, epidemie, nepříznivé povětrnostní podmínky a klimatické překážky, živelní pohromy, dopravní kolapsy, zdržení na státních hranicích, vážné onemocnění, úraz či úmrtí účastníka zájezdu, průvodce nebo člena posádky hotelbusu, nepředvídatelná porucha, nebo havárie hotelbusu, způsobená jinou osobou apod. V takovém případě CK vrací zákazníkovi zaplacenou částku sníženou o prokazatelně realizované výdaje.
d) Jestliže CK zruší zájezd z jiných důvodů, než jsou uvedeny v ustanovení pod písm. a) a c) tohoto odstavce ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna klientovi uhradit pokutu ve výši 10 % z ceny zájezdu.
2. Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu a čerpání služeb:
Nastanou-li okolnosti, které CK brání poskytnout služby cestovního ruchu dle stanovených a smluvně dohodnutých podmínek a je-li tak nucena z objektivních důvodů před zahájením čerpání služeb změnit podmínky smlouvy, je povinna takové změny oznámit klientovi bez zbytečného odkladu a navrhnout mu změnu smlouvy. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny služeb, je povinna v návrhu změny smlouvy novou cenu uvést. Klient má právo se rozhodnout, zda se změnou smlouvy bude souhlasit či zda od smlouvy odstoupí.
a) Pokud klient ve lhůtě do 5 (pěti) dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Jestliže změna smlouvy vede i ke zvýšení ceny služeb, je klient povinen uhradit CK rozdíl v ceně služeb do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku klienta uhradit CK rozdíl v ceně služeb má CK právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody. Jestliže změna smlouvy vede i ke snížení ceny služeb, je CK povinna buď snížit doplatek celkové ceny služeb, pokud nebyl klientem dosud uhrazen nebo vrátit rozdíl v ceně služeb v případě, že klient již uhradil celkovou cenu služeb.
b) Jestliže klient nesouhlasí se změnou smlouvy a ve lhůtě do 5 (pěti) dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy odstoupí, má právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy poskytla jiné služby, nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li CK takové služby nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit klientovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nových služeb cestovního ruchu nižší než již uskutečněné platby, je CK povinna takto vzniklý rozdíl klientovi vrátit.
3. Změny dohodnutých služeb v průběhu zájezdu a čerpání služeb:
a) Jestliže po zahájení zájezdu nebo v průběhu čerpání služeb, které jsou předmětem smluvního vztahu s klientem, CK neposkytne služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že mu všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu smlouvou zavázala, je CK povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat příp., aby klient mohl služby čerpat, zejména je

povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu.
b) Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve smlouvě, je CK povinna vrátit klientovi rozdíl v ceně poskytnutých služeb.
c) Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit ani prostřednictvím služeb nižší kvality než uvedené ve smlouvě nebo zákazník toto náhradní řešení nepřijme, je CK povinna vrátit klientovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je CK povinna poskytnout klientovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž klient souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle smlouvy, je CK povinna:
- v případě, že doprava je uskutečněna za nižší náklady, vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně,
- v případě, že doprava je uskutečněna za vyšší náklady, rozdíl v ceně uhradit z vlastních prostředků.
d) CK si vyhrazuje právo v nezbytné míře změnit program či trasu zájezdu, popřípadě ukončit zájezd v důsledku neodvratitelné události (dle čl. VIII. odst. 1.c), které nemohla zabránit. Vedoucí zájezdu má právo v takovémto případě zejména: změnit pořadí navštívených míst, vypustit část programu, změnit termín návštěvy nebo délku trvání návštěvy s ohledem na bezpečnost zákazníků a ostatní rizika. Takovéto změny se nepovažují za změnu programu dle katalogu a zákazníkovi za ně nenáleží finanční náhrada. CK se v rámci možností pokusí zajistit náhradní program.
e) CK si vyhrazuje právo v nezbytné míře změnit program či trasu zájezdu podle aktuálních letových řádů či jízdních řádů trajektů, dále také v souvislosti se zrušenými či zpožděnými lety.
f) CK si vyhrazuje právo posunout termín zájezdu vzhledem k reálným termínům letenek, trajektů nebo v důsledku neodvratitelné události (viz čl. VIII. odst. 1. c) o 3 dny a s ohledem na tyto okolnosti upravit celkovou délku zájezdu až o +- 2 dny.
4. Změny smluvních podmínek na základě přání klienta CK na individuální přání klienta, pokud je to možné, nebo nestanoví-li tyto Podmínky jinak, provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Provedení takových změn podléhá zaplacení poplatku ve výši a za podmínek uvedených v ceníkové části katalogu nebo jiné formy nabídky. Poplatky se účtují vždy za každou osobu včetně dětí.

IX. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

1. CK je oprávněna před zahájením čerpání služeb, které jsou předmětem smluvního vztahu od smlouvy odstoupit z důvodu:
a) porušení povinností klientem, nebo
b) z důvodu zrušení zájezdu
Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy s uvedením důvodů zasílá CK do bydliště/sídla klienta nebo na jinou klientem ve smlouvě uvedenou kontaktní adresu a účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.
2. Klient má právo odstoupit od smlouvy kdykoli před zahájením čerpání služeb
a) bez udání důvodu,
b) jestliže nedojde k uzavření nové smlouvy dle ustanovení článku VIII odst. 1, písm. b) nebo ustanovení článku VIII odst. 2, písm. b),
c) z důvodů porušení povinností CK vyplývajících ze smlouvy
Oznámení o odstoupení od smlouvy s uvedením důvodů klient buď sepíše formou záznamu v prodejním místě, kde služby zakoupil nebo na toto prodejní místo zasílá doporučenou poštou, příp. jiným prokazatelným způsobem. V oznámení je povinen klient uvést základní údaje důležité k identifikaci smlouvy, od které odstupuje (osobní údaje klienta, č. zájezdu, č. rezervace, objednávky ap.) Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem sepsání záznamu příp. dnem doručení písemného oznámení na prodejní místo, kde si klient službu zakoupil.
3. Není-li důvodem odstoupení klienta od smlouvy porušení povinnosti CK stanovené smlouvou nebo odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinnosti klientem, je klient povinen zaplatit CK odstupné ve výši stanovené v článku X.
4. Je-li důvodem odstoupení klienta od smlouvy porušení povinností CK stanovené smlouvou, nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy dle odst. 2 písm. b) tohoto článku, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit klientovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl klient povinen platit CK odstupné.

X. ODSTUPNÉ OD SMLOUVY O ZÁJEZDU

1. Odstoupí-li **CK od smlouvy uzavřené s klientem** před zahájením čerpání služeb cestovního ruchu z důvodu porušení povinností klientem, je CK oprávněna požadovat a klient je povinen uhradit CK odstupné. Výše odstupného je shodná s výší odstupného stanovenou pevnou částkou, resp. procentní sazbou z předem stanovené ceny dle níže uvedeného odstavce.
2. Odstoupí-li **klient od smlouvy s CK**, je povinen zaplatit CK odstupné za sebe i za každou jím přihlášenou osobu.

Při odstoupení od smlouvy před nástupem na zájezd či zahájením čerpání služeb:

Evropské zájezdy včetně Maroka a Islandu
a) 120 a více dnů - vynaložené náklady + 1000 Kč
b) 119 až 60 dnů - vynaložené náklady + 50 % z předem stanovené ceny
c) 59 a méně dnů – vynaložené náklady + 100 % z předem stanovené ceny

Zámořské zájezdy do Jižní Ameriky a jižní Afriky
a) 180 a více dnů - vynaložené náklady + 1000 Kč
b) 179 až 60 dnů - vynaložené náklady + 50 % z předem stanovené ceny
e) 59 a méně dnů – vynaložené náklady + 100 % z předem stanovené ceny

U **skupin nad 10 osob** se k výše uvedeným lhůtám odstoupení od smlouvy **připočítává 14 kalendářních dnů.**
3. Nenastoupí-li klient na zájezd, či nevyčerpá-li službu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle čl. VI., odst. 2., písm. f) a g), VSP, hradí 100 % předem stanovené ceny.
4. Předem stanovenou cenou se rozumí cena zájezdu, tj. souhrn základů ceny, povinných příplatků a klientem zakoupených fakultativních služeb, letenek a u jednotlivých služeb prodejní cena. Předem stanovená cena nezahrnuje zvláštní slevy případně poskytované CK.
5. CK má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny a započíst si tuto pohledávku na pohledávku klienta.
6. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu nebo nástupu na příslušný zájezd, pobyt apod.

XI. REKLAMACE

1. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve smlouvě s CK, vzniká klientovi právo na reklamaci.
2. Práva a povinnosti vyplývající z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných CK klient uplatňuje na tom prodejním místě, kde uzavřel smlouvu nebo v místě poskytované služby u průvodce nebo jiného CK pověřeného pracovníka.
3. Klient musí reklamaci uplatnit včas bez zbytečného odkladu nejpozději však do 1 (jednoho) měsíce od skončení zájezdu, jinak právo zaniká.
4. CK v reklamačním řízení postupuje zejména v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb. a zákona 89/2012 Sb. v platném znění.
5. Reklamaci může klient uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u zástupce CK během trvání zájezdu, či v CK. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, resp. umožní nalézt okamžitě vhodná řešení. Klient při uplatňování reklamace uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamace průkazně skutkově doloží. CK klientovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě. Je-li uzavření smlouvy zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, může klient reklamaci uplatnit u této

zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Za klienta se pro účely reklamace považuje každý účastník zájezdu uvedený ve smlouvě. K uplatněné reklamaci musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci - reklamační protokol - v němž musí být uvedeno, kdy klient reklamaci uplatnil, identifikační údaje klienta, co je předmětem reklamace a jaký způsob vyřízení klient požaduje. Jestliže klient předá zástupci CK v místě poskytované služby určité písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která s klientem protokol sepisuje a klientovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem.
6. Uplatní-li klient právo z odpovědnosti za vady služeb, které jsou mu poskytovány nebo které mu již byly poskytnuty, je průvodce zájezdu nebo jiný CK pověřený pracovník nebo pracovník CK povinen po nezbytném prozkoumání skutkových a právních okolností reklamace rozhodnout o reklamaci na místě ihned, ve složitých případech do 3 (tří) dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. CK je povinna zajistit vyřízení reklamace ve lhůtě nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění klientem, pokud se s klientem nedohodla jinak.
7. Klientovi se doporučuje, aby poskytl součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady, k prokázání skutkového stavu, uvést své požadavky co do důvodu a výše apod. Vyžaduje-li to povaha reklamace, doporučuje se klientovi, aby zástupci, pověřenému CK a pracovníkovi dodavatele služby umožnil přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování, aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace.
8. V případech, kde klient čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK nebo jiného CK pověřeného pracovníka (letecká přeprava, fakultativní aktivity mimo program zájezdu a které nejsou zahrnuty v ceně zájezdu) a poskytovaná služba má vady, klient je povinen řádně a včas uplatnit nároky vůči dodavateli služeb, u kterého danou službu zakoupil.
9. V případě, že je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti oprávněná, spočívá vyřízení reklamace v odstranění vady služby nebo v případě, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak CK poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.
10. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK (vis major, neodvratitelná událost) nebo okolnosti, které jsou na straně klienta, na jejichž základě klient zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby, nevzniká klientovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

XII. POJIŠTĚNÍ

1. CK je pojištěna proti úpadku dle zákona o cestovním ruchu.
2. Cestovní pojištění klienta, jako pojištění léčebných výloh, úrazové pojištění, pojištění odpovědnosti, pojištění zavazadel, pojištění pro případ povinnosti zaplatit odstupné apod., není zahrnuto v ceně zájezdu. CK k žádosti klienta zprostředkuje pojištění v rozsahu požadované klientem a cenu tohoto pojištění připočte k ceně zájezdu. CK nepřísluší posuzování existence případné pojistné události či nároku a příslušná pojišťovna, jejíž pojištění CK zprostředkuje, je v přímém právním vztahu s klientem.
3. Pokud klient nevyužije zprostředkování cestovního pojištění prostřednictvím CK, je povinen si jej sjednat sám. Cestovní pojištění je podmínkou účasti klienta na zájezdu.

XIII. PŘEPRAVNÍ ŘÁD HOTELBUSOVÉ DOPRAVY

1. Během přepravy je cestující povinen řídit se pokyny posádky, vedoucího zájezdu a přepravním řádem
2. Přepravní řád je vyvěšen ve všech vozidlech CK a na webových stránkách. Cestující svým podpisem Cestovní smlouvy stvrzuje, že se s ním seznámil.

XIV. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ

1. Podpisem smlouvy případně rezervace takovéto smlouvy vyslovuje klient souhlas s tím, aby v souladu s ustanovením § 5 odst. 2 a násl. Zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění CK zpracovávala a shromažďovala osobní údaje klienta v tomto rozsahu: jméno příjmení, datum narození, rodné číslo, bydliště a jeho elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. kontakt telefonický, popř. i jím uvedenou jinou kontaktní adresu.
2. Poskytnuté osobní údaje klienta je CK oprávněna zpracovávat a shromažďovat pouze za účelem nabízení obchodu a služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných CK, pro tento účel lze použít jméno, příjmení a adresu klienta. Podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu klienta je CK dále oprávněna zpracovávat a shromažďovat i pro potřeby šíření obchodních sdělení dle zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti v platném znění.
3. Poskytnuté osobní údaje klienta je CK oprávněna zpracovávat a shromažďovat v rozsahu dle odst. 1. tohoto článku a za účelem i pro potřeby dle odst. 2. tohoto článku, a to v souladu s § 6 citovaného zákona č. 101/2000 Sb. v platném znění po dobu 5 (pěti) let. Po uplynutí této lhůty je CK povinna tyto údaje klienta zlikvidovat.
4. Poskytnuté osobní údaje klienta v rozsahu dle odst. 1. tohoto článku budou zpracovávány CK automatizovaně i manuálně v elektronické i tištěné formě.
5. Klient má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat dle tohoto článku kdykoli písemnou formou odvolat. V případě zpracovávání, shromažďování a využití podrobností o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu klienta má klient právo odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zasílání každé jednotlivé zprávy způsobem uvedeným v obdrženém obchodním sdělení CK dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb. v platném znění.
6. Klient má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle § 21 citovaného zákona č. 101/2002 Sb. v platném znění.
7. Zákazník výslovně bere na vědomí a souhlasí s tím, že cestovní kancelář je oprávněna v souladu s ust. § 84 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) kdykoliv v průběhu zájezdu pořizovat obrazové (zejména fotografické), zvukové a zvukově obrazové záznamy zákazníka (tj. včetně všech prvků a projevů jeho osobnosti); cestovní kancelář je oprávněna všechny takto pořízené záznamy v průběhu zájezdu i kdykoliv po jeho skončení v nezbytné míře retušovat i jinak upravovat a v původní i případně takto změněné podobě je zveřejňovat ve všech druzích svých propagačních materiálů (tištěné katalogy, letáky, webové stránky, sociální sítě, newslettery apod.) a takto je šířit všemi v úvahu připadajícími způsoby, a to samostatně i ve spojení s jinými záznamy, díly a prvky. Všechny souhlasy uvedené v tomto ustanovení jsou uděleny v územně a množstevně neomezeném rozsahu, jakož i na neomezenou dobu, resp. až do jejich případného odvolání ze strany zákazníka v souladu s ust. § 87 občanského zákoníku. Všechny souhlasy jsou zákazníkem udělovány bezplatně.
Pokud s tím klient nesouhlasí, oznámí tuto skutečnost písemně (e-mail, dopis) CK nejméně 7 dnů před započetím zájezdu a CK zajistí, aby jeho osoba na výše zmíněných materiálech nebyla.

XV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto VOP platí pro zájezdy a služby uveřejněné v katalogu CK, na webových stránkách a v oficiálních materiálech CK. Vstupují v platnost a účinnost dne 1.8.2026. Tzn. dnem 1.8.2026 pozbývají platnost Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře Pangeo tours a.s. ze dne 1.12.2024