

OBCHODNÍ PODMÍNKY

CK CESTUJ S HONZOU S.R.O.

I. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VP“) upravují práva a povinnosti mezi společností **Cestuj s Honzou s.r.o.**, IČ: **21932972**, se sídlem **Pražákova 1008/69, Štýřice, 639 00**, a zákazníky, kteří uzavírají smlouvu na služby cestovního ruchu nabízené touto společností (dále jen „CK Cestuj s Honzou“).

1.2. Tyto VP tvoří nedílnou součást každé smlouvy uzavřené mezi CK Cestuj s Honzou a zákazníkem.

II. Smluvní vztah, předmět a obsah smlouvy

2.1. Smluvní vztah vzniká uzavřením smlouvy mezi **CK Cestuj s Honzou** a zákazníkem. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy obě strany vyjádří svůj **souhlas s jejím obsahem**.

2.2. CK Cestuj s Honzou poskytne zákazníkovi **potvrzení o uzavření smlouvy** obsahující podstatné informace o sjednaných službách.

2.3. Zákazník potvrzuje, že byl před uzavřením smlouvy informován o všech podmínkách služeb, včetně:

- **vízových a zdravotních formalit,**
- **podmínek ochrany osobních údajů,**
- **práv zákazníků** podle platných právních předpisů.

III. Cenové a platební podmínky

3.1. Cena sjednaná ve smlouvě musí být **uhrazena v termínech stanovených smlouvou**. Platba se považuje za provedenou dnem připsání celé částky na účet **CK Cestuj s Honzou** vedený u Raiffeisenbank a.s., č. ú. **8060842003/5500**.

3.2. CK Cestuj s Honzou má právo odstoupit od smlouvy, pokud zákazník nesplní svou povinnost zaplatit cenu dle smlouvy.

3.3. Poplatky za změny smlouvy jsou uvedeny v článku VI těchto VP.

IV. Práva a povinnosti

4.1. Zákazník má právo na:

- **řádné poskytnutí sjednaných služeb,**
- **ochranu osobních údajů,**
- **informace o změnách služeb před jejich zahájením.**

4.2. Zákazník je povinen:

- **zajistit potřebné doklady (cestovní pas, víza),**
- **dostavit se na stanovené místo včas,**

- **řídít se pokyny CK Cestuj s Honzou a dodržovat místní zákony.**

4.3. CK Cestuj s Honzou odpovídá za **řádné poskytnutí služeb sjednaných ve smlouvě**.

V. Změny smlouvy ze strany CK Cestuj s Honzou

5.1. CK Cestuj s Honzou si vyhrazuje právo provést nepodstatné změny ve smlouvě, které zákazníkovi neumožňují odstoupit od smlouvy bez úhrady odstupného.

5.2. Podstatné změny, jako **zvýšení ceny o více než 8 %**, opravňují zákazníka k odstoupení od smlouvy bez úhrady odstupného.

5.3. CK Cestuj s Honzou poskytne zákazníkovi **podrobné informace o změnách** nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu.

5.4. CK Cestuj s Honzou nenesou odpovědnost za výskyt přírodních úkazů, jako je polární záře, které jsou závislé na aktuálních povětrnostních podmínkách. V případě nepříznivého počasí nebo jiných okolností znemožňujících pozorování těchto úkazů nemá zákazník nárok na finanční kompenzaci.

5.5. V případě technické závady nebo nehody vozidla, které je využíváno během zájezdu, CK Cestuj s Honzou zajistí opravu nebo náhradu vozidla. Zákazník bere na vědomí, že takové okolnosti mohou vést ke změně itineráře, prodloužení nebo zkrácení zájezdu, aniž by vznikal nárok na finanční kompenzaci.

5.6. CK Cestuj s Honzou si vyhrazuje právo na změnu destinace příletu nebo odletu v případě změny letového řádu ze strany letecké společnosti nebo jiných objektivních důvodů. Tato změna může ovlivnit itinerář zájezdu. CK Cestuj s Honzou zajišťuje náhradní řešení odpovídající původnímu plánu zájezdu.

5.7. V případě nedostupnosti původně rezervovaného ubytování z důvodu overbookingu, provozních změn nebo jiných okolností nezávislých na CK Cestuj s Honzou si CK vyhrazuje právo na změnu hotelu nebo jiného ubytovacího zařízení za odpovídající alternativu stejné nebo vyšší kategorie.

5.8. CK Cestuj s Honzou si vyhrazuje právo změnit leteckou společnost uvedenou v původním itineráři, pokud je to nutné z provozních nebo kapacitních důvodů. Tato změna nezakládá zákazníkovi nárok na odstoupení od smlouvy bez storno poplatku, pokud není spojena s významnou změnou komfortu přepravy.

VI. Změny smlouvy na základě přání zákazníka

6.1. Poplatky za změny smlouvy jsou následující:

- **5 000 Kč** za změny uvedené v článku VI.1, jako je změna osoby účastníka nebo přidání další osoby,
- **10 000 Kč** za změny uvedené v článku VI.2, jako je změna termínu, destinace nebo hotelu.

6.2. Při změnách méně než **60 dní** před zahájením je zákazník povinen uhradit skutečně vzniklé náklady CK Cestuj s Honzou.

VII. Odbavená zavazadla

7.1. Každý zákazník má vždy nárok na **odbavené zavazadlo**, jehož váhový limit se liší podle konkrétního zájezdu a podmínek leteckých přepravců. Podrobnosti o limitech budou sděleny zákazníkovi před zahájením zájezdu.

VIII. Pojištění proti úpadku

8.1. CK Cestuj s Honzou je **pojištěna proti úpadku** v souladu s platnými právními předpisy. Informace o pojištění jsou k dispozici na webových stránkách www.cestujshonzou.com.

IX. Odstupné za zrušení zájezdu

9.1. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy z důvodů jiných než porušení povinností CK Cestuj s Honzou, je povinen uhradit odstupné podle následujícího harmonogramu:

- **61 dní a více před odjezdem** – 40 % ceny
- **60–31 dní před odjezdem** – 60 % ceny
- **30–11 dní před odjezdem** – 80 % ceny
- **10 dní a méně před odjezdem** – 100 % ceny

X. Reklamacce a odpovědnost za vady

10.1. Zákazník má právo reklamovat **vady zájezdu** bez zbytečného odkladu. CK Cestuj s Honzou je povinna vady odstranit a nahradit vzniklé škody, pokud jsou v souladu s právními předpisy.

XII. Zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu (CR)

12.1. **Použití těchto podmínek:** Tyto obchodní podmínky se přiměřeně vztahují také na zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu (CR), pokud není uvedeno jinak.

12.2. **Vznik smluvního vztahu:** Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK Cestuj s Honzou vzniká uzavřením Smlouvy, jejímž účelem je zprostředkování smlouvy o nákupu jednotlivých služeb CR mezi zákazníkem a poskytovatelem služby, případně prostřednictvím dalších zprostředkovatelů. Tyto služby nejsou Zájezdem ani SCS.

12.3. **Omezení odpovědnosti CK Cestuj s Honzou:** CK Cestuj s Honzou nenesse odpovědnost za kvalitu ani řádné poskytnutí jednotlivých služeb sjednaných prostřednictvím zprostředkování. Veškeré reklamacce musí zákazník řešit přímo s poskytovatelem služby podle jeho obchodních podmínek. Na zákazníka se nevztahují práva spojená se Zájezdy nebo SCS dle platných právních předpisů EU.

XIII. Odpovědnost za škodu a újmu

13.1. Zákazník je povinen si počínat tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy na své osobě, dalších zákaznících,

účastnících, CK Cestuj s Honzou nebo jejich obchodních partnerech.

13.2. CK Cestuj s Honzou odpovídá za škodu pouze do výše stanovené mezinárodními smlouvami, kterými je Česká republika vázána, a dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Promlčecí lhůta pro náhradu škody je dva roky. CK Cestuj s Honzou neodpovídá za škodu způsobenou:

- zákazníkem samotným,
- třetí osobou nespojenou s poskytováním sjednaných služeb, nebo
- mimořádnou nepředvídatelnou či neodvratitelnou okolností nezávislou na vůli CK Cestuj s Honzou.

13.3. CK Cestuj s Honzou není odpovědná za škodu způsobenou jiným zákazníkem, účastníkem nebo třetí osobou.

13.4. Odpovědnost CK Cestuj s Honzou za škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny sjednaných služeb, s výjimkou úmyslně způsobené škody nebo újmy na zdraví.

13.5. CK Cestuj s Honzou si vyhrazuje právo změnit plán cesty v případě nepříznivých povětrnostních podmínek, jako jsou rozvodněné řeky, neprostupný terén nebo zbytky sněhu, které mohou znemožnit bezpečný průjezd. Tyto změny jsou považovány za nezbytné a nezakládají nárok na kompenzaci. Zákazník bere na vědomí, že v důsledku těchto podmínek může dojít ke zkrácení nebo úpravě itineráře.

XIV. Ochrana pro případ úpadku

14.1. CK Cestuj s Honzou má sjednáno **pojištění záruky pro případ úpadku** dle zákona č. 159/1999 Sb. Toto pojištění zajišťuje:

- vrácení plateb za služby neuskutečněné z důvodu úpadku CK Cestuj s Honzou,
- repatriaci zákazníka v případě, že doprava je součástí zájezdu.

14.2. Informace o pojištění proti úpadku jsou dostupné na webových stránkách CK Cestuj s Honzou.

XV. Další ujednání

15.1. Délka zájezdu je určena počtem dní od začátku první služby do ukončení poslední služby. Zájezd zahrnuje dny cesty i dny s večerním či ranním odjezdem.

15.2. CK Cestuj s Honzou nenesse odpovědnost za změny času odletů, příletů nebo jiných dopravních dispozic způsobené technickými či bezpečnostními důvody.

15.3. Cestovní pojištění ani pojištění storna není součástí zájezdu, pobytu, dopravy nebo SCS, ale CK Cestuj s Honzou může zprostředkovat uzavření pojištění na žádost zákazníka.

XVI. Závěrečná ustanovení

16.1. Veškeré spory mezi zákazníkem a CK Cestuj s Honzou se řídí právem České republiky.

16.2. V případě rozporu mezi VP a obecně závaznými právními předpisy mají přednost zákonná ustanovení.

16.3. Tyto VP nabývají účinnosti dne 1. prosince 2024 a vztahují se na všechny smlouvy uzavřené od tohoto data.

ČÁST B - REKLAMAČNÍ ŘÁD

XV. OBECNÉ REKLAMAČNÍ PODMÍNKY

15.1. CK Cestuj s Honzou s.r.o. odpovídá za řádné poskytnutí služeb sjednaných ve Smlouvě v souladu s občanským zákoníkem (OZ).

15.2. Služba má vadu, pokud není poskytována v souladu se Smlouvou. Zákazník má právo na reklamaci vadného plnění

XVI. UPLATNĚNÍ REKLAMACE

16.1. Reklamační žádost musí být podána vážně, určitě, čitelně a srozumitelně. CK Cestuj s Honzou může vyzvat zákazníka k doplnění údajů.

16.2. Reklamační žádost musí být uplatněna bez zbytečného odkladu, nejlépe na místě u průvodce CK Cestuj s Honzou nebo zástupce CK Cestuj s Honzou. Reklamaci lze podat písemně, elektronicky (e-mail, datová schránka), nebo prostřednictvím zprostředkovatele, který potvrdí přijetí. Reklamační žádost jinou formou se nepovažuje za řádně doručenou.

16.3. Reklamační žádost dopravy nebo zavazadel se řídí přepravními podmínkami dopravce.

16.4. Reklamační žádost musí obsahovat: osobní údaje zákazníka, popis vady, způsob nápravy a případné číslo účtu pro zaslání kompenzace.

16.5. V destinaci lze podat reklamaci písemně zástupci CK Cestuj s Honzou, který vydá potvrzení, nebo ústně s vyhotovením reklamačního protokolu.

16.6. Promlčecí lhůta pro reklamaci vady Zájedzu činí dva roky, u Pobytů šest měsíců.

XVII. POSTUP PŘI UPLATNĚNÍ REKLAMACE

17.1. Zákazník je povinen poskytnout CK Cestuj s Honzou potřebnou součinnost, včetně dokumentace a přístupu k předmětu reklamační žádosti (např. ubytování)

17.2. Vady Zájedzu CK Cestuj s Honzou odstraní, pokud je to možné a přiměřené. U podstatných vad má zákazník právo odstoupit od Smlouvy bez zaplacení odstupného.

17.3. CK Cestuj s Honzou nabízí v případě podstatných vad náhradní řešení bez dodatečných nákladů pro zákazníka. Pokud je náhradní řešení nižší jakosti, CK Cestuj s Honzou poskytne přiměřenou slevu.

XVIII. VYŘÍZOVÁNÍ REKLAMACÍ

18.1. Reklamační žádost, které lze odstranit ihned na místě, budou vyřešeny zástupcem CK Cestuj s Honzou. Ostatní reklamační žádosti CK Cestuj s Honzou vyřídí do 30 dnů od jejich uplatnění.

18.2. CK Cestuj s Honzou poskytne písemné potvrzení o způsobu vyřízení reklamační žádosti.

18.3. Vyřízení reklamační žádosti zahrnuje odstranění vady, poskytnutí náhradní služby, slevu nebo jinou kompenzaci.

18.4. V případě odstoupení od Smlouvy zajistí CK Cestuj s Honzou bez dodatečných nákladů návrat zákazníka do domovské destinace. V případě vyšší moci zajistí nezbytné ubytování na tři noci v rovnocenné kategorii.

18.5. CK Cestuj s Honzou nenesou odpovědnost za nevyužití služby z důvodu okolností vyšší moci nebo na straně zákazníka.

ČÁST C – OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

XIX. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ

19.1. CK Cestuj s Honzou s.r.o., IČ: 21932972, sídlem Pražákova 1008/69, Štýřice, 639 00, je správcem osobních údajů zákazníků. Osobní údaje jsou zpracovávány za účelem plnění Smlouvy, oprávněných zájmů CK Cestuj s Honzou a plnění právních povinností v souladu s platnými právními předpisy.

19.2. CK Cestuj s Honzou zpracovává osobní údaje zákazníků v rozsahu uvedeném ve Smlouvě, například: jméno, příjmení, datum narození, číslo cestovního dokladu, adresa, kontaktní údaje, údaje o platbách a další nezbytné údaje.

19.3. Osobní údaje mohou být zpřístupněny smluvním zpracovatelům CK Cestuj s Honzou, poskytovatelům IT služeb, obchodním zástupcům, dopravcům, ubytovatelům a dalším dodavatelům služeb. Při předání údajů do třetích zemí CK Cestuj s Honzou poskytne informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů.

19.4. Osobní údaje jsou uchovávány po dobu nezbytnou k plnění Smlouvy, vypořádání právních nároků a plnění zákonných povinností. Doba uchovávání odpovídá reklamačním lhůtám, promlčecím lhůtám a lhůtám pro archivaci dokumentů.

19.5. CK Cestuj s Honzou zpracovává osobní údaje i po ukončení Smlouvy pro účely zkvalitňování služeb, získávání hodnocení a zákaznické spokojenosti.

19.6. Fotografování a natáčení během zájezdů

CK Cestuj s Honzou pořizuje během zájezdů fotografie a videa za účelem dokumentace, marketingu a propagace zájezdů. Tyto materiály mohou být zveřejněny na sociálních sítích, jako jsou Instagram, Facebook a YouTube, a na webových stránkách CK Cestuj s Honzou.

Účastí na zájezdu zákazník souhlasí s tím, že může být zachycen na fotografiích a videích. Pokud zákazník nesouhlasí se zveřejněním své podoby, je povinen tuto skutečnost oznámit CK Cestuj s Honzou před zahájením zájezdu.

CK Cestuj s Honzou se zavazuje, že fotografie a videa nebudou použity k jiným účelům než k propagaci zájezdů a nebudou předávány třetím stranám mimo marketingové účely CK Cestuj s Honzou.

XX. PRÁVA ZÁKAZNÍKA V SOUVISLOSTI SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJ

20.1. **Právo na informace:** Zákazník má právo na informace o účelu, rozsahu a způsobu zpracování osobních údajů. Tyto informace jsou dostupné v podmínkách CK Cestuj s Honzou a na webových stránkách www.cestujshonzou.com.

20.2. **Právo na přístup:** Zákazník může požádat o přístup ke svým údajům a o kopii zpracovávaných osobních údajů

20.3. **Právo na opravu:** Pokud jsou osobní údaje nepřesné, zákazník má právo na jejich opravu.

20.4. **Právo na výmaz:** Za určitých podmínek může zákazník požadovat výmaz svých osobních údajů („právo být zapomenut“).

20.5. **Právo na omezení zpracování:** Zákazník může požadovat omezení zpracování osobních údajů, například při sporu o jejich přesnost.

20.6. **Právo na přenositelnost:** Zákazník může získat své osobní údaje ve strukturovaném formátu a předat je jinému správci.

20.7. **Právo vznést námitku:** Zákazník může vznést námitku proti zpracování svých údajů na základě oprávněného zájmu CK Cestuj s Honzou.

20.8. **Právo podat stížnost:** Zákazník může podat stížnost na zpracování osobních údajů u Úřadu pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz).

ČÁST D – DŮLEŽITÉ INFORMACE A VÝKLAD POJMŮ

PASOVÉ A VÍZOVÉ FORMALITY

Cestovní doklady: Zákazník musí mít platný cestovní doklad, který často musí být platný i několik měsíců po návratu. **CK Cestuj s Honzou** doporučuje ověřit aktuální informace na www.mzv.cz.

Víza: Získání víz a dalších dokumentů je odpovědností zákazníka. **CK Cestuj s Honzou** neodpovídá za neudělení víza či vyhoštění zákazníka. V případě neudělení víza se vztahují ustanovení VP.

Specifika pro občany mimo EHP: Zákazníci jiných než českých nebo slovenských občanství si musí ověřit vízové a pasové podmínky samostatně. **CK Cestuj s Honzou** poskytne informace na vyžádání.

LETECKÁ DOPRAVA

Letový řád: Časy odletů a přiletů jsou orientační a mohou se změnit.

Váhový limit zavazadel: **CK Cestuj s Honzou** poskytne detaily na vyžádání.

Občerstvení na palubě: Občerstvení je zahrnuto dle podmínek dopravce.

UBYTOVÁNÍ

Check-in a check-out: Standardní časy check-in jsou od 15:00, check-out do 10:00, pokud není uvedeno jinak.

Overbooking: V případě překnihování **CK Cestuj s Honzou** zajistí ubytování stejné nebo vyšší kategorie.

Negaranční přání: **CK Cestuj s Honzou** předá požadavky na specifický pokoj, ale jejich splnění není garantováno

STRAVOVÁNÍ

Rozsah stravovacích služeb: Zahrnuje varianty od snídaní po ultra all inclusive. Rozsah je specifikován u konkrétní nabídky.

Speciální diety: **CK Cestuj s Honzou** nemůže garantovat dostupnost speciálních dietních jídel. Doporučuje předem ověřit možnosti.

Nápoje: Pokud není uvedeno jinak, nápoje nejsou zahrnuty v ceně.

DALŠÍ INFORMACE

Delegáti a průvodci: V některých destinacích jsou delegáti přítomni na místě, jindy dostupní pouze telefonicky. Průvodci doprovází poznávací zájezdy dle popisu konkrétního itineráře.

Výlety v destinacích: Organizuje místní partner **CK Cestuj s Honzou**. Reklamacie je nutné řešit přímo s poskytovatelem výletu.

Sezónní provoz: Některé služby nebo zařízení mohou být omezeny mimo sezónu. **CK Cestuj s Honzou** nemůže ovlivnit jejich dostupnost.

Trezor a cennosti: **CK Cestuj s Honzou** doporučuje využít trezor pro úschovu cenností.

Kauce: U některých apartmánů je vyžadována vratná kauce, obvykle mezi 100–300 EUR.

Pláže a bazény: Kapacita lehátek a slunečníků nemusí odpovídat počtu hostů. Bazény jsou v provozu dle rozhodnutí hotelu.

Hygienické podmínky: V některých destinacích mohou být odlišné hygienické standardy. Výskyt drobného hmyzu nebo zvířat není neobvyklý.

Noční klid: **CK Cestuj s Honzou** nemůže zaručit klid v okolí ubytování, zvláště v destinacích s aktivním nočním životem.

Wi-Fi: Zdarma dostupné Wi-Fi je poskytováno jen v prostorách uvedených v nabídce.

PROGRAM POZNÁVACÍCH ZÁJEZDŮ

Výklad průvodce: Výklad průvodce **CK Cestuj s Honzou** probíhá jen na místech, kde to právní předpisy dovolují.

Změna programu: Program může být upraven z důvodu státních či náboženských svátků.

Vstupy a spropitné: Zákazníci hradí vstupy a spropitné dle místních zvyklostí na místě.