

**Tyto Všeobecné obchodní podmínky se vztahují na všechny služby, jež jsou zajišťovány pro účastníky zájezdů (občany nebo kolektivy) cestovní kanceláře VIAMARE spol. s r. o. (dále jen Viamare), se sídlem Francouzská 16, 120 00 PRAHA 2, IČO: 48116734**

**Smluvní vztah:** vzájemný vztah a právní poměr mezi Viamare a jednotlivci nebo organizacemi (dále pouze zákazník) se řídí ustanoveními Občanského zákoníku a dochází k němu přijetím smlouvy o zájezdu a jejím potvrzením ze strany Viamare. Obsah smlouvy o zájezdu a potvrzení o zájezdu se určuje podle katalogu Viamare, dodatečných nabídek Viamare v souladu s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami a reklamačním řádem. Čas zahájení a ukončení zájezdu ve smlouvě o zájezdu a v potvrzení smlouvy o zájezdu je dán termínem (dnem a měsícem).

**Rezervace:** zájezd a další služby si zákazník může rezervovat (zpravidla na dobu 1 - 7 dní) ve všech prodejních místech Viamare a dále u všech provizních prodejců, označených jako prodejce zájezdů Viamare. Se zákazníkem je smlouva o zájezdu uzavřena předáním řádně vyplněné a podepsané smlouvy. U nezletilých dětí do 18 let musí smlouvu o zájezdu podepsat i zákonný zástupce. Smlouva o zájezdu se vztahuje i na všechny osoby uvedené ve smlouvě. Za smluvní závazky dalších přihlášených účastníků ručí zákazník jako za své vlastní.

**Platební podmínky:** při uzavření smlouvy o zájezdu se platí záloha ve výši 50% z ceny zájezdu. Tato částka je splatná ihned při uzavření smlouvy o zájezdu. Doplatek musí být zaplacen tak, aby platba byla připsána na účet Viamare nejpozději 30 dní před odjezdem. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je Viamare oprávněno zájezd zrušit bez jakéhokoliv dalšího upozornění. Náklady spojené se zrušením cesty (tzv. stomopoplatky) hradí zákazník. Bez plného zaplacení nemá zákazník právo na poskytnutí cestovních dokladů. Při objednání zájezdu v době kratší než 30 dnů před odjezdem je celková cena zájezdu splatná zároveň s uzavřením smlouvy o zájezdu. První a druhá platba je zálohovou úhradou zájezdu do doby poskytnutí poslední služby. Na základě požadavku zákazníka bude po ukončení zájezdu předán doklad o zúčtování zálohy.

**Ceny a cenová garance:** ceny zájezdů a dalších služeb jsou uvedeny v ceníku Viamare a byly kalkulovány ke dni 01. 10. 2013. Viamare garantuje ceny uvedené v ceníku, pokud pokles české koruny nebude oproti stavu ke dni 01. 10. 2013 vyšší než 10%. Pokud by se tak stalo, může Viamare přistoupit k ukončení platnosti ceníků a vydání ceníků nových.

Viamare má dále právo navýšit cenu zájezdu, pokud dojde ke zvýšení ceny dopravy, včetně

cen pohonných hmot, plateb spojených s dopravou, např. letištních a palivových poplatků. O navýšení ceny je Viamare povinna informovat zákazníka nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu.

#### **Dětské ceny:**

**Děti do 2 let:** ceny jsou uvedeny v ceníku. V den návratu ze zájezdu nesmí dítě dovršit 2 roky.

Cena pro děti do 2 let je bez nároku na místo v letadle, na ubytování a ostatní služby.

**Děti od 2-18 let:** ceny jsou uvedeny v ceníku. V den návratu na zájezd nesmí dítě dovršit stanovený věk.

**Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka:** zákazník může odstoupit od smlouvy. Pokud od smlouvy odstoupí, zaplatí zákazník Viamare odstupné, jehož výše je současně uvedena ve smlouvě o zájezdu. Stejně odstupné zákazník zaplatí, pokud Viamare odstoupí od smlouvy pro porušení povinnosti zákazníka. Odstupné se vypočítává z celkové ceny zájezdu, která je uvedena ve smlouvě o zájezdu.

Výše odstupného:

- více než 50 dní před nástupem na zájezd: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 10%
- od 49. dne do 30. dne před nástupem na zájezd: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30%
- od 29. dne do 21. dne před nástupem na zájezd: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50%
- od 20. dne do 15. dne před nástupem na zájezd: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 70%
- od 14. dne do 7. dne před odjezdem/odletem: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80%
- od 6. dne před nástupem na zájezd: skutečně vzniklé náklady, nejméně však 100%

Informace o odstoupení od smlouvy zájezdu musí být do Viamare doručena písemně. Den, ve kterém došlo k odstoupení od smlouvy, se započítává do dnů, které určují výši odstupného. Do tohoto počtu dnů se nezapočítává den, ve kterém má být poskytnuta první služba. V případě, že dojde pouze k částečnému odstoupení od smlouvy, bude provedena nová kalkulace zájezdu.

Pokud dojde k odstoupení od smlouvy 1 osoby a 2. osoba zůstane na pokoji sama, musí doplatit příplatek za 1 lůžkový pokoj. Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká nástup na zájezd, má Viamare nárok na odstupné ve výši 100% z celkové ceny zájezdu

#### **Změny sjednaných služeb ze strany zákazníka:**

Viamare na základě přání zákazníka provádí změny. Za tyto změny účtuje Viamare následující administrativní poplatky a další náklady, které se změnou mohou vzniknout:

Při změně jména cestujícího (změna v osobě zákazníka):

- do 45 dní před odletem nejméně 100 Kč/osoba
  - od 45 dní do 7 dní před odletem (pokud se nesjedná jinak) nejméně 500 Kč/osoba
- Změna termínu odletu/místa pobytu:
- do 30 dní před odletem 500 Kč/osoba
  - od 29 dní je tato změna posuzována jako odstoupení od smlouvy. Viamare v takovém případě účtuje odstupné od smlouvy.
- Změna ubytování při zachování termínu:
- do 30 dní před odletem 500 Kč/osoba,
  - pozdější změna není možná, pokud se nesjedná jinak.

Změna odletu v průběhu zájezdu: za změnu letenky se účtuje manipulační poplatek 30 EUR/osoba a cena nové letenky podle aktuálního ceníku letecké společnosti.

Změna délky pobytu v průběhu zájezdu: v případě prodloužení pobytu se doplácení služby přímo na místě zástupci Viamare. V případě zkrácení pobytu nemá zákazník nárok na vrácení peněz za nevyužité služby.

#### **Změny sjednaných služeb ze strany Viamare:**

1) Viamare je oprávněno uskutečnit změny a odchylky jednotlivých služeb oproti sjednané smlouvě o zájezdu, pokud jsou nezbytné a které úmyslně nezpůsobila (např. změna druhu dopravy, u leteckých zájezdů změna letecké společnosti, typu letadla, termínu, času odletu a příletu a trasy letu včetně případných mezipřistání). Čas, který je uvedený ve smlouvě o zájezdu, je dnem a měsícem odletu na zájezd a dnem a měsícem příletu ze zájezdu. V případě změn informuje Viamare zákazníka bez zbytečného odkladu. Viamare neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku např. z technických důvodů, z důvodů přetížení letových cest a z důvodu špatných klimatických podmínek. Viamare neručí za škody, které mohou zákazníkům vzniknout v důsledku zpoždění. Zákazník musí při plánování dovolené a další návazné činnosti brát v úvahu možnost i výrazného zpoždění, případně i dřívějšího odletu. Délka zájezdu je vyjádřena ve smlouvě o zájezdu počtem nocí.

2) Viamare je oprávněno v případě obsazení ubytovacích zařízení provést změnu v ubytování ve stejné nebo vyšší kategorii. Změna může být provedena i na část pobytu. V případě změn informuje Viamare zákazníka bez zbytečného odkladu.

#### **Zrušení zájezdu ze strany Viamare:**

Viamare může zájezd zákazníkovi zrušit před zahájením zájezdu ale i v jeho průběhu bez sankcí ze strany zákazníka, a to za níže uvedených podmínek:

Při nesplnění minimálního počtu účastníků, který je uveden v katalogu a na [www.viamare.cz](http://www.viamare.cz). Viamare tak může učinit nejpozději do 10 dní před nástupem na zájezd.

Při výrazné nerentabilitosti zájezdu, to znamená, pokud skutečné náklady výrazně překročí náklady plánované. Viamare tak může učinit do 20 dnů před nástupem na zájezd.

Z důvodu mimořádných událostí, to je z důvodů, kterým Viamare nemohlo zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. Viamare tak může učinit bez časového omezení. Viamare má za těchto okolností právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. Pokud z důvodu vyšší moci není poskytnuta některá služba, nemá zákazník právo na vrácení peněz. V případě přerušení zájezdu z důvodu vyšší moci Viamare učiní vše pro hladký návrat zákazníka zpět. Dodatečné náklady nese zákazník.

Pokud zákazník svým chováním narušuje průběh zájezdu a ohrožuje další cestující, Viamare ho může vyloučit ze zájezdu a může tak učinit neprodleně. Takový zákazník pak nemá právo na vrácení peněz za nečerpané služby.

Ve všech uvedených případech je zákazník informován bez zbytečného odkladu.

**Cestovní doklady:** údaje o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a požadovaných zdravotních dokladech pro cestu a pobyt v cílové zemi jsou uvedeny na [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz). Zákazník je osobně zodpovědný za dodržování pasových, celních, devizových, zdravotních a ostatních předpisů země, do které cestuje a také přes kterou cestuje. Cizí státní příslušníci si zajišťují víza sami a Viamare nenese odpovědnost za případné problémy vzniklé neudělením víza. Veškeré náklady, které vzniknou z nedodržení výše uvedených předpisů, nese zákazník.

**Předání cestovních dokladů:** Viamare zašle nebo předá nejpozději do 7 dnů před nástupem na zájezd zákazníkovi další důležité informace a cestovní doklady, které nebyly předány při uzavření smlouvy o zájezdu a nejsou zveřejněny v katalogu. Při prodeji zájezdu v době kratší než je 7 dní před nástupem na zájezd mohou být některé z cestovních dokladů předány i v den nástupu na zájezd. Zákazník je povinen pečlivě překontrolovat vystavené cestovní doklady, především letenky a vouchery.

**Cestovní pojištění:** v katalogových cenách zájezdu Viamare, pokud není uvedeno jinak, je zahrnuto cestovní pojištění od společnosti UNIQA pojišťovna, a.s. Rozsah pojištění, pojistná rizika a limity pojistného plnění jsou uvedeny v katalogu Viamare, v části "Pojištění" a na [www.viamare.cz](http://www.viamare.cz). Případné pojistné události řeší zákazník přímo se společností UNIQA pojišťovna, a.s. Pojištění se řídí Všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění a Pokyny pro případ pojistné události, které jsou součástí cestovních dokladů.

Zájezdy, které jsou zakoupeny v režimu na poslední chvíli (tzv. last minute), neobsahují cestovní pojištění. Viamare doporučuje zákazníkovi, aby si sjednal cestovní pojištění prostřednictvím cestovní kanceláře Viamare při zakoupení takového zájezdu. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije možnosti jejím prostřednictvím uzavřít cestovní pojištění, nese sám veškerá rizika a náklady s tím související. Pokud dojde k poškození či ztrátě zavazadla při přepravě, je zákazník povinen sepsat protokol na příslušném cílovém letišti. Tento protokol je nezbytný při následném jednání zákazníka a dopravce.

**Reklamační řád:** k zajišťování správného postupu při uplatňování a vyřizování práv občanů nebo právnických osob (dále jen zákazník) z odpovědnosti za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných cestovní kanceláří, vydává cestovní kancelář Viamare, spol. s r. o. se sídlem Francouzská 16, 120 00 PRAHA 2 tento reklamační řád (dále jen "Viamare" nebo "cestovní kancelář").

## Článek 1

Poskytování služeb Viamare zákazníkům, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními smlouvy o zájezdu včetně jejích příloh, příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku a zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a dalšími právními předpisy.

## Článek 2

Zjistí-li zákazník, že služba poskytnutá cestovní kanceláří má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen reklamaci). Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas, bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být učiněna náprava a vada odstraněna, pokud možno hned na místě u zástupce Viamare. Uplatnění reklamace může zákazník provést písemně nebo ústně, nejpozději však do 30 dnů od ukončení zájezdu.

## Článek 3

Zákazník při reklamaci prokazuje zakoupení reklamované služby (např. smlouvou o zájezdu a dokladem o úhradě zájezdu). Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace např. označit vadu služby, případně označit důkazy, na něž se odvolává a uvést čeho se reklamaci domáhá. Zákazník si má počínat tak, aby mu následkem nevyužití práva uvedeného v tomto článku, nevznikla škoda.

## Článek 4

Vyřízení oprávněné reklamace spočívá v bezplatném odstranění vady služby nebo doplnění služby a je-li to podle charakteru služby možné, rovněž v poskytnutí náhradní služby. Není-li to možné, poskytne cestovní kancelář přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.

## Článek 5

Viamare nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň služeb případně za vzniklou škodu, které nejsou uvedeny ve smlouvě o zájezdu, a které si zákazník objedná na místě samém. Náhrady škody a jejich výše, týkající se především letecké dopravy, se řídí ustanovením mezinárodních dohod a smluv a dalších předpisů souvisejících s jednotlivými službami poskytovanými Viamare. Obsah odpovědnosti Viamare při přepravě cestujících a zavazadel je podmíněn Přepravními podmínkami letecké společnosti. Reklamaci

zavazadel uplatňuje klient okamžitě po přeletu (protokol P. I. R.) nebo příjezdu přímo u dopravce.

## Článek 6

Viamare neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Dojde-li k okolnostem, jež nemůže Viamare nijak ovlivnit (viz major) nebo nevyužije-li zákazník zabezpečené služby v době své dovolené, nevzniká zákazníkovi nárok na slevu či vrácení peněz. Viamare neodpovídá za nedostatky, resp. za způsobené škody ze služeb, které si účastníci zájezdu sjednají v jeho průběhu sami, dále ze služeb, které zástupce Viamare v rámci služby zákazníkům pomůže zajistit, ale které nebyly v základním programu zájezdu (např. výlety v místě pobytu a pronájem dopravních prostředků, které zajišťují místní dodavatelé služeb) a z těch dílčích služeb, o kterých je zřejmé, že se Viamare na jejich realizaci nepodílí.

## Zpracování osobních údajů zákazníků:

Viamare zpracovává osobní údaje zákazníků s jejich souhlasem. Tyto údaje Viamare používá k zajištění objednaných služeb a dále k vedení databáze zákazníků pro evidenci k poskytování slev a za účelem odesílání nabídek zákazníkům Viamare. Pro uzavření smlouvy o zájezdu a zajištění objednaných služeb jsou zpracovávány osobní údaje v rozsahu: jméno, příjmení, titul, adresa, datum narození, telefonní spojení a e-mailová adresa, případně fax. Tyto údaje jsou shromažďovány po dobu nezbytně nutnou k zajištění objednaných služeb a k vyřízení případných reklamací. V databázi zákazníků Viamare jsou zpracovány následující osobní údaje: jméno, příjmení, titul, datum narození, adresa, telefon a e-mailová adresa. Tato data uchovává Viamare po dobu 5 let. Po této době jsou data zlikvidována. Údaje se zpracovávají elektronicky. Souhlas se zpracováním osobních údajů dává zákazník podpisem cestovní smlouvy a to zcela dobrovolně. Zákazník může tento souhlas kdykoliv odvolat a Viamare musí toto odvolání akceptovat. Viamare zpracovává data zákazníků samo bez dalšího zpracovatele. S těmito daty manipulují zaměstnanci Viamare a dále osoby řádně proškolené, které souvisejí se zajištěním objednaných služeb (např. pojišťovna) nebo na základě plné moci autorizovaný prodejce.

## Závěrečná ustanovení:

Tyto Všeobecné obchodní podmínky pro cestující jsou nedílnou součástí katalogu Viamare, jeho ceníků, dodatečných nabídek a smlouvy o zájezdu. Platí společně s reklamačním řádem. Neplatnost některého ustanovení těchto podmínek nemá vliv na celkovou platnost podmínek a smlouvy o zájezdu.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 1. 2014.