

Všeobecné podmínky pro účast na zájezdech Parinacota s r.o. jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu.

## Úvodní ustanovení

Tyto Všeobecné podmínky **upravují vztah** mezi společností Parinacota s r.o. (dále jen "CK") se sídlem na náměstí Generála Píky 2293/31, Východní Předměstí, 326 00 Plzeň zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni pod spisovou značkou 30641 C a zákazníkem - fyzickou nebo právnickou osobou (dále jen "zákazník").

**Smluvní vztah** mezi zákazníkem a CK **se řídí** především uzavřenou smlouvou o zájezdu, těmito smluvními podmínkami a v otázkách těmito dokumenty neupravenými také platným právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

V případě, že se uzavřená smlouva o zájezdu odlišuje od těchto smluvních podmínek, má přednost znění smlouvy o zájezdu.

## Rezervace zájezdu

O **objednávku zájezdu** může zákazník zažádat e-mailem uvedeným na webových stránkách CK ([www.dojizniameriky.cz](http://www.dojizniameriky.cz)) Za správnost a kompletnost údajů uvedených při přihlášení odpovídá zákazník.

Pokud bude zákazník shledán způsobilý k absolvování zájezdu, budou mu následně na jeho emailovou adresu zaslány pokyny k vyplnění **smlouvy o zájezdu**.

Zákazník je povinen všechny údaje a objednané služby pečlivě zkontrolovat a smlouvu elektronicky potvrdit. Následně CK zašle zákazníkovi platbní předpis. **Zákazník provede do 5 pracovních dnů platbu zálohy** podle platebního předpisu.

Zaplacením zálohy zákazník rovněž vyjadřuje souhlas se smlouvou o zájezdu a s těmito smluvními podmínkami.

**Smluvní vztah** mezi CK a zákazníkem **vzniká** v okamžiku připsání platby zálohy na účet společnosti Parinacota s r.o.

**Účastníkem zájezdu** se zákazník stává až po uhrazení ceny zájezdu v plné výši. Zákazník je povinen **doplatit plnou cenu zájezdu nejpozději 22 dnů** před zahájením zájezdu. Platba je uznána ve chvíli, kdy bude připsána na účet CK.

Pokud zákazník podává přihlášku a uzavírá **smlouvu za více osob**, předpokládá CK, že je zákazník k takovému jednání zmocněn. Stejně tak se předpokládá zmocnění ke sdělení osobních údajů takových osob. Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu za všechny jím

přihlášené osoby, a dále předat těmto osobám všechny informace a organizační pokyny týkající se zájezdu.

## Cena zájezdu

Cena zájezdu je uvedena na webových stránkách. Zároveň je u každého zájezdu **podrobně uvedeno, co je v ceně zájezdu zahrnuto**.

Cena zájezdu se **hradí bezhotovostně** v českých korunách (CZK). Po předchozí vzájemné domluvě je možné její úhrada v eurech (EUR) nebo amerických dolarech (USD) dle kurzu, který zákazníkovi sdělí CK. Výjimečně je po vzájemné domluvě možné uhradit část ceny hotovostně.

Ceny všech zájezdů **zahrnují zákonné pojištění cestovní kanceláře** ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb..

Případné slevy vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy o zájezdu zákazníkem neovlivňují výši ceny zájezdu a ostatních služeb platných v den podpisu smlouvy o zájezdu zákazníkem.

Ve **zcela výjimečných případech** se může stát, že z objektivních příčin (zejména zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%) **dojde i ke zvýšení ceny zájezdu**.

Dojde-li ke zvýšení ceny zájezdu, má zákazník **právo** do 5 dnů od oznámení této skutečnosti **odstoupit od smlouvy a bude mu vrácena uhrazená platba** bez stornopoplatků. Neučiní-li tak, předpokládá se, že se zvýšením ceny souhlasí a je povinen rozdíl doplatit. O zvýšení ceny zájezdu je CK povinna informovat zákazníky nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu.

U leteckých zájezdů je **uváděná cena letenky pouze orientační** a může se zvýšit i snížit. Není totiž v možnostech CK garantovat zákazníkovi cenu letenky, neboť ceny se často výrazně mění den ze dne. CK bude ovšem zákazníkovi maximálně **nápomocná při pomoci s vyhledáním nejvhodnější letenky**.

## Zrušení smlouvy, postoupení smlouvy a stornopoplatky

Zákazník je **oprávněn zrušit svoji smlouvu** o zájezdu s CK kdykoliv před odjezdem na zájezd. Za den odstoupení od smlouvy od zájezdu je považován den, kdy CK obdržela vyjádření zákazníka o zrušení účasti na zájezdu.

Zákazník je při odstoupení od smlouvy **povinen zaplatit CK stornopoplatky**.

Zákazník je **oprávněn postoupit smlouvu jiné osobě**, která splňuje podmínky účasti na zájezdu ("náhradník"). Z ohledem na povahu některých zájezdů je vhodné, aby se náhradník

nejdříve spojil s CK. Zákazník je povinen informovat CK o postoupení smlouvy nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu.

Spolu s oznámením je zákazník povinen doložit **prohlášení náhradníka, že s postoupením smlouvy souhlasí**. Oznámí-li zákazník postoupení smlouvy později, není CK povinna změnu provést.

V případě, že již byla pro zákazníka sjednána služba, kterou nelze na náhradníka převést (zejména letenka, vízum), **uhradí původní zákazník tuto službu v plné výši** včetně veškerých prokazatelných nákladů, které CK v souvislosti s převedením služeb na náhradníka vznikly.

**Stornopoplatky** jsou počítány z celkové ceny zájezdu uvedené ve smlouvě o zájezdu. Při výpočtu stornopoplatku se nezapočítává den zahájení zájezdu.

Výše stornopoplatku je stanovena **skutečnými prokazatelnými náklady vynaloženými CK**, minimálně však v procentech z ceny zájezdu uvedené ve smlouvě o zájezdu a to takto:

zrušení smlouvy více než 90 dnů před začátkem zájezdu: stornopoplatek min. 10 procent

90-60 dnů: 30 procent

60-30 dnů: 50 procent

29-5 dnů: 70 procent

4 dny a méně a při nedostavení se k odjezdu nebo v případě přerušení účasti z vlastní vůle či jiných příčin nezpůsobených CK: 100 procent

**Stornopoplatek** ve výši 100% z ceny zájezdu je zákazník povinen zaplatit rovněž v případě, není-li mu umožněn odjezd z důvodu, že nemá platné nebo úplné cestovní doklady nebo je zjevně nedostatečně vybaven pro daný zájezd.

Při **stornování letenek** zakoupených CK platí storno podmínky příslušné letecké společnosti. Stornopoplatky se tedy počítají zvlášť dle podmínek letecké společnosti..

## Zrušení a změna zájezdu

CK má právo zrušit zájezd v důsledku okolností, které ji zabrání zájezd uskutečnit, a také v **případě nedosažení minimálního počtu účastníků** nutného pro jeho realizaci. Zrušení zájezdu bude oznámeno co nejdříve, nejpozději však 7 dnů před plánovaným zahájením zájezdu.

V případě zrušení zájezdu z výše uvedených důvodů **CK vrátí zákazníkovi platbu za zájezd v plné výši**.

CK může zájezd **předčasně ukončit či úplně zrušit** ještě před odjezdem v případě nepředvídané a neodvratitelné události jako je válka, povstání, živelná pohroma apod. („vyšší moc“).

Pokud **vnější okolnosti donutí CK změnit podmínky zájezdu**, navrhne CK zákazníkovi změnu smlouvy o zájezdu. CK je povinna oznámení o návrhu změny smlouvy o zájezdu odeslat

zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Nesouhlasí-li zákazník se změnou smlouvy, má **právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě pěti dnů od oznámení změny** smlouvy. Pokud zákazník v této lhůtě od smlouvy neodstoupí, platí, že se změnou souhlasí.

## **Práva a povinnosti zákazníka a CK**

Zákazník má právo na **řádné poskytnutí dohodnutých služeb** a na **informaci o všech změnách rozsahu služeb**.

Zákazník má **právo na odstoupení od smlouvy** před zahájením konání cesty a na vrácení poskytnutých úhrad **bez odečtení stornopoplatků** v případě přesunu termínu konání cesty proti původně stanovenému termínu o více než 72 hodin.

Zákazník má **právo na reklamaci** dle odstavce "Reklamacce" těchto Všeobecných podmínek.

Zákazník se zavazuje, že řádně a včas CK **poskytne všechny potřebné doklady a informace nutné k zajištění všech objednaných služeb** a **zaplatí smlouvenou cenu** uvedenou ve smlouvě o zájezdu na základě podmínek stanovených CK a zaplacení prokáže dokladem, bude-li o to požádán.

Zákazník se dále zavazuje:

- dostavit se včas na místo srazu,
- **dodržovat pasová, celní a zdravotní nařízení** navštívených zemí
- dodržovat zákony navštívených zemí
- mít u sebe všechny požadované platné doklady nutné pro čerpání služeb a splnit všechny zdravotní povinnosti, které jsou stanoveny mezinárodními zdravotními předpisy.

Vzniknou-li nějaké **odchytky od sjednaných služeb**, je zákazník povinen neodkladně o této skutečnosti **informovat zástupce CK**.

Zákazník se zavazuje zdržet se takového jednání na zájezdu, které by mohlo **ostatní účastníky zájezdu omezit, poškodit, ohrozit či odpuzovat**, řídit se pokyny průvodce zájezdu a dodržovat stanovený program zájezdu. Mezi toto jednání patří také **projevy rasismu a neúctivé chování k místním obyvatelům**. V případě, že takové jednání bude opakované, může být zákazník vyloučen ze zájezdu.

Každý účastník zájezdu musí mít **platný cestovní doklad** (cestovní pas). Pokud zákazník do země potřebuje vstupní vízum, bude CK zákazníkovi nápomocna při jeho zajištění, ale zajistit vyřízení a platnost všech potřebných pasových, celních a vízových formalit je povinnost zákazníka.

CK nenese zodpovědnost za to, pokud zákazníkovi nebude z jakýchkoliv důvodů umožněn vstup do dané země.

Zákazník je povinen **uhradit v plném rozsahu škodu**, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné CK.

Zákazník je povinen respektovat zdravotní předpisy navštívených zemí a **absolvovat případná očkování**, která jsou pro vstup do dané země uvedena jako povinná. Platnost očkování zákazník doloží při vstupu do země tím, že s sebou bude mít platný Mezinárodní očkovací průkaz, kde je očkování uvedeno.

Uzavřením smlouvy dává zákazník souhlas s tím, aby byly pořízeny jeho obrazové snímky a zvukově obrazové záznamy a dále souhlas s tím, aby byly tyto snímky a záznamy užity k propagačním účelům CK.

Součástí některých zájezdů je fyzicky náročný program. Každý z účastníků takového zájezdu musí sám posoudit, zda takový program zvládne. Pokud kvůli špatně zvolené obtížnosti utrpí zákazník újmu, CK za to nenese odpovědnost.

Veškeré informace o očkování a zdravotní prevenci poskytnuté CK mají jen doporučující charakter. Veškeré užívání léků (vč. antimalarik) a očkování je třeba **konzultovat s odborným lékařem**. Rozhodnutí o používání nebo nepoužívání léků (např. **antimalarik**) je zodpovědností zákazníka.

CK **neručí za majetek zákazníků** v případě zničení, poškození, ztráty či krádeže. Zástupce CK ale vyvine maximální úsilí, aby tato rizika co nejvíce omezil.

Zákazník je **povinen sjednat** pro sebe na celou dobu trvání zájezdu **pojištění léčebných výloh pro cesty do zahraničí**. Sjednání tohoto pojištění je povinen na výzvu CK prokázat. V opačném případě má CK právo zákazníka vyloučit ze zájezdu.

CK zároveň **důrazně doporučuje** zákazníkům uzavřít kvalitní pojištění zavazadel, odpovědnosti a **storna zájezdu**.

**Veškeré vzniklé škody a náklady vyplývající z nedodržení povinností zákazníka uvedených v těchto Všeobecných smluvních podmínkách nese zákazník**. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

## **Práva a povinnosti CK**

CK resp. její zástupce/průvodce je ve výjimečných situacích (např. bezpečnostní situace, stávky, apod.) **oprávněna zakázat zákazníkovi individuální program**. Dále je oprávněna vyloučit zákazníka z části programu, pokud jeho zdravotní stav, zkušenosti, znalosti či vybavení neodpovídají náročnosti programu.

Zejména s ohledem na možné změny v letových řádech si **CK vyhrazuje právo posunu termínu až o 48 hodin.**

Pokud **zákazník neuhradí zálohu** do 5 pracovních dnů po zaslání smlouvy o zájezdu a **nedoplatí plnou cenu** zájezdu nejpozději 22 dnů před zahájením zájezdu, je **CK oprávněna odstoupit od smlouvy** bez dalšího upozornění. V takovém případě CK bude zákazníkovi účtovat poplatky spojené se zrušením cesty (stornopoplatky).

Ve zcela výjimečných případech (vulgární chování vůči ostatním účastníkům či místním obyvatelům, soustavné nedodržování pokynů zástupce CK a z něj plynoucí narušování programu zájezdu, nadměrná konzumace alkoholu či drog, porušování právních předpisů, projevy rasismu apod.) **může být účastník vyloučen ze zájezdu** či předán vyšetřovacím orgánům příslušného státu.

S ohledem na momentální fyzický, psychický a zdravotní stav účastníků, nepříznivé počasí a další okolnosti **může CK plánovaný program omezit, zrušit či jej nahradit** programem jiným. Při tom je povinna zachovat zaměření cesty **poskytnout zákazníkovi přiměřenou slevu**, jestliže rozsah poskytnutých náhradních služeb neodpovídá rozsahu původně dohodnutých služeb.

**CK neodpovídá za nepříznivé následky neodvratitelných a nepředvídatelných přírodních, politických, civilních, dopravních a dalších událostí** a stavů, které nemůže ovlivnit. V případě zrušení zájezdu z těchto důvodů se CK zavazuje vrátit přijatou zálohu nebo platbu zájezdu, sníženou o již prokazatelně realizované výdaje.

**CK neručí za majetek zákazníků** v případě zničení, poškození, ztráty či krádeže. Zástupci CK ale vyvinou maximální úsilí, aby tato rizika co nejvíce omezili.

## Reklamac

**CK odpovídá zákazníkovi za splnění povinností ze smlouvy o zájezdu.** Při nesplnění těchto povinností má zákazník nárok na náhradu škody, která mu vznikla.

Pokud je zákazník **nespokojený** s poskytnutými službami, je povinen neprodleně **přímo během zájezdu kontaktovat zástupce CK** (zpravidla průvodce) a vyzvat ho k odstranění nedostatků.

Zákazník musí **uplatnit právo** na náhradu škody bez zbytečného odkladu **nejpozději však do jednoho měsíce** od skončení zájezdu, a to emailem. Reklamac bude vyřízena do 30 dnů od jejího podání.

Při uplatňování práva na náhradu škody musí zákazník **oznámít datum události**, ve které spatřuje porušení povinností ze smlouvy o zájezdu, a **poskytnout její podrobný popis**, pokud

možno opatřený podpisy svědků, ev. další dokumentací (např. fotografickou). Pokud existují, je povinen předložit veškeré doklady vztahující se k této události.

Rovněž je **povinen předložit policejní protokol**, byla-li taková událost předmětem policejního vyšetřování.

Je-li reklamace vyhodnocena jako nedůvodná, **bude zákazník informován o důvodech zamítnutí**.

**Mimosoudním řešením** případných sporů mezi zákazníkem a cestovní kancelář je pověřena Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

## Ochrana osobních údajů

Ochrana osobních údajů zákazníka, který je fyzickou osobou, je poskytována zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

### Zákazník:

- souhlasí se zpracováním těchto svých osobních údajů: jméno a příjmení, adresa bydliště, datum narození, adresa elektronické pošty, mobilní či jiné telefonní číslo, číslo cestovního dokladu a jeho platnost
- uvede své osobní údaje správně a pravdivě
- bez zbytečného odkladu informuje CK o změně ve svých osobních údajích
- potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a že byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů
- souhlasí se zpracováním osobních údajů ze strany CK, a to pro účely realizace práv a plnění ze smlouvy o zájezdu, tvorby zákaznické databáze.
- podpisem smlouvy o zájezdu zákazník rovněž vyslovuje souhlas se zasíláním obchodních sdělení podle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti na svou elektronickou kontaktní adresu. Zákazník má právo kdykoliv souhlas se zasíláním obchodních sdělení odvolat zasláním žádosti na elektronickou adresu [novinky@dojizniameriky.cz](mailto:novinky@dojizniameriky.cz)
- Výše uvedená ustanovení platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvu o zájezdu uzavřel a dále prohlašuje, že je oprávněn takovéto souhlasy za takové spolucestující osoby udělit na základě smluvního či jiného zastoupení.
- pokud se zákazník domnívá, že zpracování jeho osobních údajů je v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, může kdykoliv
  - požadovat od CK vysvětlení, a ta je povinna ho bezodkladně poskytnout
  - požadovat na CK odstranění takto vzniklého stavu (blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů)

## **CK**

- prohlašuje, že je platně registrována u Úřadu pro ochranu osobních údajů
- zajistí, že budou osobní údaje zabezpečeny proti zneužití
- bude zpracovávat osobní údaje po dobu, která je nezbytná k účelu jejich zpracování, v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem
- poskytne na žádost zákazníka informaci o zpracování jeho osobních údajů, přičemž CK může za poskytnutí informace požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.

## **Závěrečná ustanovení**

Je-li některé ustanovení smluvních podmínek nebo smlouvy neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení.

Tato verze smluvních podmínek vstoupila v platnost dne 1.11.2016