

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRODEJE ZÁJEZDŮ CESTOVNÍ KANCELÁŘE FOR-LINE TOUR, s.r.o.

se sídlem Dominikánské náměstí 8, 602 00 Brno, IČO: 47903104, DIČ: CZ47903104, zapsáno v OR u krajského soudu v Brně, odd. C, vložka 9049  
(dále jen „CK“ či „Pořadatel“)

## I. Preambule

1. Tyto Všeobecné podmínky (dále jen VP) jsou nedílnou součástí smluv o zájezdech (dále jen SOZ) uzavíraných se zákazníky CK, na základě kterých se zákazníci zúčastňují zájezdů či využívají služeb poskytovaných a pořádaných CK.

2. CK organizuje standardní zájezdy, uvedené v katalogu či na webových stránkách <https://www.forline.cz>, zájezdy a cestovní služby na objednávku pro individuální zájemce i skupiny dle dohody (dále jen „zájezd“), v souladu s ust. § 1b zák. č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu (dále jen „zákon o cestovním ruchu“). Pro zákazníky s individuální dopravou zprostředkovává ubytování v hotelech, apartmánech a kempech včetně dalších služeb souvisejících s cestovním ruchem.

## II. Předmět podmínek

1. Předmětem těchto Všeobecných podmínek je úprava některých níže specifikovaných skutečností vyplývajících ze SOZ uzavřené mezi CK jako pořadatelem zájezdu a zákazníkem ve smyslu § 4 odst. 1 zákona o cestovním ruchu.

2. Pokud jsou v SOZ uvedeny a CK akceptovány podmínky odlišné od obecné úpravy dané těmito Všeobecnými podmínkami, mají přednost údaje uvedené v SOZ.

## III. Uzavření smlouvy o zájezdu

1. SOZ pořádaném CK a potvrzení o zájezdu vydané na základě uzavření SOZ jako doklad o smlouvě obsahují náležitosti dle § 2527 a § 2528 odst. 1 a odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „OZ“), a to zejména označení smluvních stran, vymezení zájezdu, zejména termín jeho zahájení a ukončení, uvedení všech poskytovaných služeb cestovního ruchu, které jsou zahrnuty do ceny zájezdu, místo a dobu jejich trvání, cenu zájezdu včetně časového rozvrhu plateb a výši jednotlivých záloh i o poplatcích, které nejsou zahrnuty do souhrnné ceny, údaj, že zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoli před zahájením zájezdu proti zaplacení přiměřeného odstupného za předčasné ukončení závazku ze smlouvy, případně odstupného stanoveného pořadatelem v souladu se zákonem upravujícím některé podmínky podnikání a výkon některých činností v oblasti cestovního ruchu, údaj, že zákazník musí v souladu s § 2537 odst. 2 vytknout vadu zájezdu a označení způsobu, jakým má zákazník uplatnit své právo z porušení povinnosti pořadatele včetně údaje o lhůtě, ve které může své právo uplatnit, a výši odstupného, které zákazník pořadateli uhradí v případech ustanovených občanským zákoníkem.

Zákazník odpovídá za správnost všech jím vyplněných údajů uvedených v SOZ.

2. Smlouva o zájezdu nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami, účinnosti pak nabývá okamžikem úhrady zálohy na cenu zájezdu. Pro případ, že zákazník nezaplatí řádně a včas zálohu na cenu zájezdu, zaniká smlouva o zájezdu s účinky od počátku.

3. Za splnění závazků dalších přihlášených osob uvedených na SOZ odpovídá zákazník (objednavatel), se kterým je uzavírána SOZ.

4. Specifikace ubytování, jeho polohy, kategorie, stupně vybavenosti a hlavní charakteristické znaky, specifikace dopravy, tj. druh, charakteristika a kategorie dopravního prostředku a údaje o trase cesty a specifikace stravování, tj. jeho způsobu a rozsahu, jsou-li některé z těchto služeb součástí zájezdu, vyplývají z katalogu zájezdů CK nebo z ostatních nabídek zpracovaných CK, které má zákazník k dispozici. Pokud tyto údaje uvedeny v katalogu či ostatních nabídkách CK nejsou, budou uvedeny přímo v SOZ mezi zákazníkem a CK.

5. Délka zájezdu je v katalogu CK vyjádřena počtem dní nebo nocí, když za začátek zájezdu se považuje okamžik zahájení první služby a za konec zájezdu ukončení poskytnutí služby. Do celkového počtu dní jsou tedy zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případech, kdy je se zahájením zájezdu a ukončením zájezdu uskutečňuje v pozdních či časných ranních hodinách.

## IV. Cena zájezdu

1. Cena zájezdu je stanovena v souladu s katalogem zájezdů vydávaným CK, webovou nabídkou či ostatními nabídkami CK. Zákazník bere na vědomí, že ceny uvedené v katalogu či nabídkách CK se mohou během dané sezóny měnit. Souhrnná cena zájezdu uvedená v SOZ je konečná s výjimkou povinných poplatků třetím subjektům, které je zákazník povinen uhradit v místě pobytu v místní měně, kdy tyto poplatky jsou vyňaty ze zájezdu v souladu s § 1b odst. 2 zákona o cestovním ruchu. Na tyto poplatky je zákazník vždy předem upozorněn.

2. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou pro každý zájezd přesně stanoveny katalogem CK či ostatními nabídkami vydanými CK, případně blíže specifikovány v SOZ. Cena zájezdu nezahrnuje cestovní pojištění, poplatky spojené s udělením víza, servisní poplatky u plaveb.

3. Cena zájezdu je splatná zpravidla ve 2 splátkách, z nichž první zálohová splátka ve výši 30 % z celkové ceny zájezdu je splatná do 3 dnů po uzavření SOZ a druhá

splátka tvořící doplatek ceny zájezdu je splatná nejpozději 6 týdnů před začátkem zájezdu.

4. Pokud dojde k uzavření SOZ v době kratší než 6 týdnů před zahájením zájezdu, je cena zájezdu splatná jednorázově do 2 dnů od uzavření SOZ, v případě uzavření SOZ méně než 4 dny před odjezdem, je cena zájezdu splatná do 24 hodin. Cena zájezdu však musí být vždy v plné výši uhrazena před zahájením zájezdu na účet CK.

5. Zákazník je povinen uhradit splátky ceny zájezdu CK. Úhradu provede sám (v hotovosti v provozovně CK, případně bezhotovostním převodem na účet CK,

**ČSOB: 127244707/0300**, nebo prostřednictvím autorizovaného obchodního zástupce CK, jehož prostřednictvím uzavřel SOZ). Za řádnou a včasnou úhradu splátek odpovídá vždy zákazník. V případě úhrady ceny zájezdu bezhotovostním převodem na účet se cena (resp. záloha nebo doplatek) považuje za uhrazenou dnem připsání na účet CK.

6. CK je oprávněna požadovat jiný způsob a termíny placení ceny zájezdu než stanoví tyto VP s tím, že tato změna bude obsažena v SOZ.

7. Není-li záloha, doplatek ceny zájezdu nebo při jednorázové úhradě cena zájezdu uhrazena ve stanovené lhůtě, je CK oprávněna od SOZ odstoupit. Zákazník je v takovém případě povinen uhradit odstupné (stornopoplatky) ve výši stanovené v čl. VIII. těchto VP. Před odstoupením od smlouvy může CK poskytnout zákazníkovi dodatečnou lhůtu k úhradě. Pokud CK nevyužije práva k odstoupení od smlouvy a není-li cena zaplacená v plné výši ani před zahájením zájezdu, zavazuje se zákazník zaplatit CK 100 % konečné ceny zájezdu včetně všech sjednaných fakultativních služeb, a to do 3 dnů od zahájení zájezdu. Tato částka bude automaticky započtena s již zaplacenými zálohami na cenu zájezdu, s čímž zákazník výslovně souhlasí.

8. Po uzavření smlouvy o zájezdu zákazník nemůže uplatnit slevu na zájezd, kterou CK vyhlásí v době po uzavření SOZ. Zákazník má v souladu s ust. § 2530 odst. 1 písm. b) OZ právo na snížení ceny zájezdu z důvodu snížení nákladů dle odst. 2 téhož paragrafu, ke kterému dojde v době mezi uzavřením smlouvy a zahájením zájezdu, přičemž v případě takového snížení je CK oprávněna odečíst skutečné administrativní náklady od částky, která má být vrácena.

#### V. Změna ceny zájezdu

1. Ceny zájezdů CK byly kalkulovány na základě kurzů paliva a měn k rozhodnému dni uvedenému v příslušném katalogu (srovnej. <http://www.kurzy.cz>). CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu uvedenou ve smlouvě o zájezdu za podmínek stanovených v tomto článku.

2. Cenu zájezdu lze zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení:

a) ceny za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, a/nebo

b) daní, jakýchkoliv dodatečných obdobných peněžitých plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných podle smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, a/nebo

c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu, pokud je zároveň ujednáno způsob výpočtu cenových úprav.

3. Způsob výpočtu zvýšení ceny zájezdu:

Ad 2. a) zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot CK je oprávněn při splnění podmínek dle § 2530 občanského zákoníku zvýšit cenu zájezdu, zvýší-li se cena dopravy včetně ceny pohonných hmot, takto:

i. Letecké nebo lodní zájezdy

Ceny zájezdu byly kalkulovány při ceně pohonných hmot – ropy typu Brent 550 USD/MT (srovnej. <http://www.kurzy.cz>). Pokud dojde ke zvýšení ceny PH-ropy nad 70 USD/barel, je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu pro každou osobu (včetně dětí) o příplatek, jehož výše bude vypočtena tak, že každé započaté procento nárůstu ceny nad úroveň 70 USD/barel bude vynásobeno:

- částkou 15,- Kč u leteckých zájezdů, kde doba letu v jednom směru nepřesáhne 3,5 hodiny (počítá se přímý let z místa odletu do místa/oblasti realizace zájezdu)
- částkou 25,- Kč u leteckých zájezdů, kde doba letu v jednom směru přesáhne 3,5 hodiny (počítá se přímý let z místa odletu do místa/oblasti realizace zájezdu)

Informace o délce letů do jednotlivých destinací je možné získat na pobočkách CK.

ii. Autokarové zájezdy

Ceny zájezdu byly kalkulovány při ceně nafty 40,- Kč/litr (srovnej. <http://www.kurzy.cz>). Pokud dojde ke zvýšení ceny nafty nad 45,- Kč/litr, je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu za každou osobu včetně dětí o příplatek, jehož výše bude vypočtena tak, že za každou započatou 1,- Kč zvýšení ceny nafty nad úroveň 45,- Kč bude klientovi vyúčtován příplatek ve výši 1 Kč za každých započatých 10 km ujetých v průběhu zájezdu.

Ad 2. b) Při zvýšení daní, jakýchkoliv dodatečných obdobných peněžitých plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných podle smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu.

Ad 2. c) Při zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu, je CK oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající procentní výši změny kurzu služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v katalogu, ceníku nebo v jiné formě nabídky zájezdů. Rozhodným měnovým kurzem je měnový kurz stanovovaný ČNB.

4. Pro možnost zvýšení ceny zájezdu je rozhodující hranice osmi procent z celkové ceny zájezdu. Pořadatel může jednostranně zvýšit cenu zájezdu při dodržení výše stanovených podmínek a pokud zvýšení nečiní více než osm procent z celkové ceny zájezdu. Pořadatel o zvýšení ceny informuje oznámením o zvýšení ceny, které obsahuje zdůvodnění a výpočet zvýšení ceny.

Pokud bude zvýšení ceny zájezdu vyšší než osm procent z celkové ceny zájezdu, je pořadatel povinen návrh zvýšení ceny oznámit zákazníkovi, který jej přijme nebo od SOZ odstoupí ve lhůtě určené ve SOZ, kdy tato lhůta není kratší než 5 dnů a končí nejpozději před zahájením zájezdu, přičemž v případě že vnější okolnosti nutí pořadatele podstatně změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu dle § 2527 OZ, se postupuje obdobně.

5. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21. den před zahájením zájezdu.

6. Částka, o kterou je cena zájezdu navýšena na základě oznámení o zvýšení ceny, je splatná do 5 dnů od doručení oznámení o zvýšení ceny. Pokud zákazník ve lhůtě 7 dnů od doručení návrhu na změnu SOZ neoznámí CK, že návrh nepřijímá a že od SOZ odstoupuje, má se za to, že s její změnou souhlasí. Pokud zákazník poruší svoji povinnost zaplatit tuto částku, je Pořadatel oprávněn odstoupit od smlouvy o zájezdu.

#### **VI. Práva a povinnosti zákazníka**

Zákazník je oprávněn:

- a) požadovat poskytnutí všech služeb stanovených taxativně pro každý zájezd,
- b) reklamovat případné vady poskytnutých služeb,
- c) být seznámen se všemi případnými změnami v termínu, programu, rozsahu a kvalitě služeb a ceně zájezdu.

1. Po uzavření smlouvy o zájezdu lze na žádost zákazníka provést změnu osoby zákazníka postoupením smlouvy, jsou-li splněny podmínky dle § 2532 OZ. Nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu (s výjimkou SOZ, které byly uzavřeny v době kratší než 7 dní před zahájením zájezdu) může zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení oznámení o postoupení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou SOZ a splní podmínky účasti na zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu. V tomto případě se zákazník zavazuje zaplatit manipulační poplatek ve výši 300,- Kč/osoba, který zahrnuje skutečné náklady spojené se změnou osoby zákazníka postoupením smlouvy o zájezdu.

2. Zákazník má právo zažádat CK o dílčí změnu objednaných fakultativních služeb již uvedených v SOZ (typ skipasu, změna plážových služeb apod.) za jiné služby. V případě, že tato změna bude možná a bude provedena, zavazuje se zákazník zaplatit manipulační poplatek ve výši 500,- Kč/osoba.

3. Zákazník je povinen:

- a) uhradit sjednanou cenu zájezdu a dalších fakultativních služeb podle výše uvedených podmínek,
- b) nastoupit ve stanoveném čase na zájezd, resp. se dostavit na stanovené místo odjezdů ve stanoveném čase, a dodržovat časový harmonogram stanovený Pořadatelem i v průběhu zájezdu,
- c) zajistit si platný cestovní doklad, popřípadě příslušná vstupní víza či jiné vstupní dokumenty,

d) dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje; veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese zákazník, zákazník byl při uzavírání smlouvy o zájezdu informován o pasových, vízových a zdravotních formalitách, které jsou nutné pro cestu a pobyt, a o obvyklých cenách a lhůtách na jejich vyřízení,

e) řídit se pokyny pro účastníky zájezdu a pokyny průvodce, delegáta nebo jiné osoby pověřené CK odpovědností za zájezd,

f) vzniklé závady bezodkladně oznámit příslušnému místnímu delegátovi, průvodci, zastoupení cestovní kanceláře či jiné osobě pověřené CK odpovědností za zájezd, nebo pokud nelze výše zmíněným způsobem, po návratu ze zájezdu nejlépe písemně přímo CK,

g) dodržovat podmínky pro ubytování, stravování, dopravu a další služby stanovené poskytovateli těchto služeb,

h) dodržovat další povinnosti, stanovené mu právními předpisy,

ch) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilých osob a souhlas zákonných zástupců u osob mladších 15 let s doprovodem třetí osobou, odborně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,

i) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit,

j) dodržovat veškeré hygienická a zdravotnická nařízení platná v cílové destinaci, řídit se pokyny zaměstnanců CK v této věci, a celkově se chovat tak, aby neohrožoval ostatní účastníky zájezdu ani ostatní osoby,

h) zamezit tomu, aby jeho vinou došlo k újmě na zdraví, životě, svobodě či vlastnictví jiného.

4. Zákazník, který bez zavinění CK nevyčerpá všechny smlouvené služby, nemá právo na jejich náhradu.

#### **VII. Práva a povinnosti CK**

1. CK je oprávněna z objektivních důvodů změnit před zahájením zájezdu podmínky SOZ a navrhnout změnu SOZ zákazníkovi. CK není povinna sdělit důvody změny podmínek, vyjma důvodů pro zvýšení ceny zájezdu postupem dle čl. V. těchto podmínek. Pokud však navrhovaná změna SOZ vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li CK změnu SOZ, má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou SOZ souhlasit nebo zda od SOZ odstoupí (bez uplatnění stornopoplatků). Pokud zákazník ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu SOZ neoznámí CK, že návrh nepřijímá a že od SOZ odstoupuje, má se za to, že s její změnou souhlasí.

2. Za změnu smluvních podmínek se nepovažuje zejména:

a) změny, které nemají za následek změnu destinace zájezdu, kategorie ubytování, stravování, způsobu dopravy apod., (změnou není např. změna času a místa odjezdu).

b) změna programu zájezdu spočívající v nahrazení programu původního programem náhradním vyvolaná nepředvídatelnými okolnostmi.

3. Pokud byla realizace zájezdu podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků určeným ve SOZ, je CK

oprávněna v případě nedosažení minimálního počtu zákazníků zájezd zrušit. O tom je povinna zákazníka informovat ve lhůtě 20 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 7 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny, a neprodleně vrátit zákazníkovi všechny předmětné úhrady. Pokud se zájezd z tohoto důvodu neuskuteční, má zákazník přednost při zařazení na volné místo v zájezdu obdobném. Fakultativní výlet se může pro nedostatek zákazníků zrušit též v průběhu pobytu na zájezdu.

4. CK je povinna zajistit plnění všech služeb obsažených v ceně zájezdu; pokud nebude schopna zajistit plnění všech dohodnutých služeb, provede bezplatně vhodná alternativní opatření, a tam, kde se sníží kvalita nebo rozsah služeb, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně objednané a uskutečněné služby.

5. CK se zavazuje v případě oprávněných stížností ze strany zákazníka v průběhu zájezdu prostřednictvím místního delegáta CK nebo další osoby pověřené CK odpovědností za zájezd vynaložit veškeré úsilí k okamžitému odstranění nedostatků nebo k zajištění odpovídajících náhradních řešení.

6. Předpokladem umožnění nápravy je, že zákazník uplatní své výhrady. Reklamací nelze uznat v případech, kdy vytýkané nedostatky nejsou zaviněny CK či jiným dodavatelem služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a zároveň:

a) nedostatky jsou zaviněny nebo vyplývají z jednání zákazníka, a/nebo

b) neplnění nebo nedostatečné plnění je způsobeno třetí stranou, která nemá vztah k zajišťování dohodnutých služeb, a/nebo

c) nedostatky či změny jsou důsledkem nepředvídatelných zásahů vyšší moci, kdy za vyšší moc se považují okolnosti, které vznikly v důsledku nepředvídatelných a neodvratitelných skutečností mimořádné povahy, které znemožňují řádné poskytnutí původně sjednaných služeb. Okolnosti vyšší moci, např. extrémní klimatické jevy, karanténa, společenská hygienická a zdravotnická omezení zavedená v souvislosti s epidemiologickou situací, válečný konflikt, teroristické akty, zásah státní moci nebo veřejné správy apod. vylučují povinnost CK plnit jakékoli nároky zákazníků vyplývající z nastalých nedostatků a změn, uvedených v tomto odstavci.

7. Došlo-li ke změnám letových a jízdních řádů, typu a trasy dopravního prostředku, jež nejsou zásadního charakteru, neodpovídá CK za škody, které mohou zákazníkům vzniknout v důsledku takových změn.

#### **VIII. Odstoupení od smlouvy o zájezdu**

1. CK je oprávněna od SOZ odstoupit jen v případech výslovně uvedených v SOZ, těchto podmínkách nebo obecně závazných právních předpisech.

2. CK je oprávněna odstoupit zejména z důvodu porušení stanovené povinnosti ze strany zákazníka. V případě, že zákazník před zahájením zájezdu poruší svou povinnost a CK z tohoto důvodu odstoupí od SOZ, zavazuje se zákazník zaplatit odstupné (stornopoplatek) ve výši 100 % celkové ceny zájezdu. V případě

odstoupení CK od SOZ z důvodů porušení povinnosti zákazníka po zahájení zájezdu doručí zákazníkovi toto odstoupení (oznámení o vyloučení ze zájezdu) místní delegát CK nebo další osoba pověřená CK odpovědností za zájezd. Doručením zákazníkovi zaniká povinnost CK poskytovat zákazníkovi jakékoli služby dle SOZ. Zákazníkovi v takovém případě nevzniká nárok na vrácení části ceny služeb, které nebyly čerpány, a zákazník je povinen uhradit CK náklady vzniklé v souvislosti s jeho dopravou zpět na místo odjezdu a případnou vzniklou škodu.

3. Zákazník je kromě případů uvedených těmito podmínkami a obecně závaznými právními předpisy oprávněn od SOZ písemně odstoupit kdykoli před zahájením zájezdu bez udání důvodu. Písemné oznámení o odstoupení (elektronicky na adresu [prodej@forline.cz](mailto:prodej@forline.cz) nebo poštou na adresu CK) doručí zákazník CK případně smluvnímu prodejci, u kterého zájezd zakoupil. V oznámení zákazník musí uvést jméno, příjmení, adresu, číslo zájezdu/rezervace. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována k danému pracovnímu dni (pondělí-pátek), kdy je písemné oznámení o odstoupení od smlouvy (storno) doručeno CK. Zákazník bere na vědomí, že jeho odstoupením od smlouvy z jiného než zákonného důvodu nebo bez udání důvodu vzniká CK újma ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb. Jako náhradu újmy způsobené tímto jednáním zákazníka proto sjednávají strany smluvní odstupné (stornopoplatky), které se zákazník v případě svého odstoupení od smlouvy z jiného než zákonného důvodu či bez uvedení důvodu zavazuje ve prospěch CK zaplatit. Pro stanovení výše stornopoplatků je rozhodující datum doručení písemného oznámení o odstoupení od SOZ společnosti CK. Výše stornopoplatku se stanovuje procentuální sazbou z konečné ceny zájezdu uvedené ve smlouvě o zájezdu podle dnů zbývajících do konání zájezdu.

4. Stornopoplatky podle odstavce 3 činí:

a) 60 a více dní před zahájením zájezdu očekávané náklady, nejméně však 10 %, minimálně 1500 Kč/za každou platící osobu na smlouvě o zájezdu nebo min. 3000 Kč/za apartmán

b) od 59. dne do 31. dne před zahájením zájezdu očekávané náklady, nejméně však: 30 % z celkové ceny zájezdu

c) od 30. dne do 16. dne před zahájením zájezdu očekávané náklady, nejméně však: 65 % z celkové ceny zájezdu

d) od 15. dne do 8. dne před zahájením zájezdu očekávané náklady, nejméně však: 80 % z celkové ceny zájezdu

e) méně než 8 dnů před zahájením zájezdu očekávané náklady, nejméně však: 100 % z celkové ceny zájezdu

5. V případě částečného stornování z ubytovací jednotky je zákazník povinen uhradit skutečné náklady spojené s takovýmto částečným stornováním. V tomto

případě se skutečné náklady mohou lišit od stornopoplatků uvedených v bodě 4 tohoto článku.

6. Stornopoplatky za dopravu činí v případě odstoupení od SOZ ze strany zákazníka v době kratší 30 dnů před zahájením zájezdu, bez ohledu na důvod odstoupení, 100 % z ceny předmětné dopravy.

7. Veškeré stornopoplatky jsou splatné ihned a budou automaticky započteny s již zaplacenými zálohami na cenu zájezdu, s čímž zákazník výslovně souhlasí.

8. Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává den, kdy nastaly účinky odstoupení od SOZ. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu nebo nástupu na příslušný zájezd.

### **IX. Cestovní pojištění**

1. V cenách všech zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění. CK či jeho obchodní prodejci (autorizovaní obchodní zástupci) však mohou sjednávat jako zprostředkovatelé na základě rámcové pojistné smlouvy pro zákazníka cestovní pojištění s pojišťovnou UNIQA pojišťovna, a.s. Zákazník může uzavřít i pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od smlouvy o zájezdu. CK zákazníky zájezdu informuje o pojištění a v případě zájmu pojištění zákazníkovi zprostředkuje. Pojistná smlouva vzniká mezi zákazníkem a pojišťovnou. Vzniklé případné pojistné události a další nároky z pojistných smluv řeší zákazník, který podepsal smlouvu, přímo s pojišťovnou jakožto smluvním partnerem.

Pojistníkem je osoba, která uzavírá smlouvu o zájezdu, pojištěnými jsou osoby účastníci se zájezdu, resp. osoby uvedené jmenovitě či odkazem v části týkající se pojištění. Doba trvání pojištění odpovídá délce zájezdu. Podrobnosti o rozsahu pojištění, o pojistné události, pojistných nebezpečích, pojistném plnění, způsobech zániku pojištění, výlukách a postupech při škodné události jsou uvedeny v pojistných podmínkách sjednaného pojištění (produktové varianty). V případě, že zákazník sjednal cestovní pojištění, bere na vědomí, že úhradou ceny zájezdu a pojistného je uhrazeno též pojistné na zrušení cesty (stornopoplatků), pokud zákazníkem sjednaná produktová varianta toto pojištění obsahuje. Zákazník podpisem SOZ rovněž potvrzuje, že je oprávněn sjednat pojištění i pro další osoby (pojištěné) a že mu byly předány předsmulvné informace o cestovním pojištění a pojistné podmínky.

2. CK je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem o cestovním ruchu, u pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Podrobnosti o platném pojištění uvádíme aktuálně na webových stránkách CK, konkrétně na odkazu <https://www.forline.cz/soubory-ke-stazeni/> v souboru Pojistka na pojištění záruky pro případ úpadku CK, informace je rovněž k dispozici v provozovně CK a u autorizovaných prodejců CK. Zákazník rovněž v souladu se zákonem obdrží doklad o pojištění současně se smlouvou o zájezdu, respektive potvrzením o zájezdu.

### **X. Ochrana osobních údajů**

1. CK zpracovává osobní údaje zákazníků v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, přičemž tyto osobní údaje jsou bezpečně zpracovány v databázi CK.

2. Zákazník uzavřením SOZ bere na vědomí, že sděluje CK osobní údaje v rozsahu uvedeném v SOZ pro účely poskytování služeb CK, vyplývajících z uzavřené SOZ a služeb s tím souvisejících (zejména zajištění ubytování, dopravy, zprostředkování pojištění atd.) a tyto osobní údaje budou zpracovávány ze strany CK a mohou být zpřístupněny poskytovatelům služeb, vyplývajících ze smlouvy o zájezdu, případně ze smlouvy o pojištění, a jimi zpracovány, s čímž zákazník podpisem SOZ souhlasí. Poskytnutí těchto osobních údajů je nutné pro uzavření SOZ a pro její plnění, případně pro uzavření smlouvy o pojištění a její plnění. V případě odmítnutí poskytnout tyto osobní údaje nemůže být uzavřena ani plněna SOZ, ani smlouva o pojištění.

3. Svým podpisem na SOZ dává zákazník v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., CK, jakožto správci, souhlas ke shromažďování, uchovávání a zpracování jeho osobních a citlivých údajů v rozsahu této smlouvy, tj. jména, příjmení, telefonního čísla, adresy a emailu, a to pro účely poskytování služeb a produktů CK, pro marketingové a obchodní účely CK a jejich obchodních partnerů, případně jinému obdobnému správci, tak výrobků a služeb třetích stran, a to jak pro zasílání nabídek na poskytování služeb a produktů CK poštou, tak emailem. Tento souhlas uděluje CK na dobu neurčitou, a to až do písemného odvolání tohoto souhlasu. Dále potvrzuje, že byl CK, informován o všech právech vyplývajících ze zákona č.101/2000 Sb., a zejména si je vědom svých práv podle §12 a 21 tohoto zákona, tj. poskytnutí údajů je dobrovolné, svůj souhlas může bezplatně kdykoliv na adrese CK odvolat, má právo přístupu k osobním a citlivým údajům, právo na opravu těchto údajů a blokování nesprávných údajů, jejich likvidaci, atd. V případě pochybností o dodržování práv se zákazník může kdykoliv obrátit na CK nebo přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů.

### **XI. Reklama**

1. V případě zjištění vady zájezdu dle § 2537 OZ je zákazník oprávněn uplatnit právo z odpovědnosti za vadu zájezdu. Zákazník je povinen uplatnit reklamací včas bez zbytečného odkladu poté, co se o výskytu takové vady dozví, nejlépe již přímo v místě poskytované služby u delegáta CK, jiného CK pověřeného zástupce či zprostředkovatele prodeje zájezdu, aby mohla být zjednána náprava. Delegát, jiný CK pověřený zástupce nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu je povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamacie, které je strženo podpisem zákazníka a delegáta, popř. jiného CK pověřeného zástupce. Uplatnění reklamacie může zákazník provést také v písemné formě s uvedením data, předmětu reklamacie a požadovaného způsobu vyřízení reklamacie, zasláním elektronicky na adresu [prodej@forline.cz](mailto:prodej@forline.cz) nebo poštou na adresu CK. Zákazník může uplatnit vadu i za osoby,



za které reklamované služby v rámci SOZ objednal. CK upozorňuje, že dle § 2540 OZ nevytkne-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže CK namítne, že zákazník neuplatnil své právo ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu.

2. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti delegáta či jiného CK pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům/poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

3. Nastanou-li okolnosti ve smyslu ust. § 2535, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK (vyšší moc) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny ani na slevu z ceny.

## **XII. Závěrečná ustanovení**

1. Veškeré informace a údaje obsažené v katalozích a ostatních nabídkách vydaných CK o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době jejich přípravy. CK je oprávněna tyto podmínky v případě změny rozhodujících skutečností jednostranně upravit.

2. CK si vyhrazuje právo na tiskové chyby v katalogu či ostatních vydaných nabídkách v tiskové či internetové podobě. Nabídka kapacit a služeb platí do jejich vyprodání.

3. Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by ze SOZ vznikly, jakožto i právem, kterým se řídí tato smlouva, je právo České republiky.

4. V souladu s ust. § 14 zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, CK informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s CK prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00.

5. Pro doručování písemností platí adresy uvedené v SOZ. Zákazník je povinen neprodleně oznámit změnu adresy pro doručování.

6. Neplatnost jednotlivých ustanovení těchto všeobecných smluvních podmínek, nebo jednotlivých ustanovení smlouvy o zájezdu, nemá vliv na celkovou platnost těchto všeobecných smluvních podmínek a řádně uzavřené SOZ.

7. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 20.09.2023. Tímto dnem pozbývají platnosti a účinnosti dosavadní Všeobecné podmínky prodeje zájezdů Cestovní kanceláře FOR-LINE TOUR, s.r.o.

Cestovní kancelář FOR-LINE tour, s.r.o.