

**VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY**  
**CESTOVNÍ KANCELÁŘE POTÁPĚČI s.r.o. platné od 1. 7. 2018**



## ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Cestovní kancelář POTÁPĚČI s.r.o., se sídlem Jana Růžičky 1233, 148 00 Praha 4, Česká republika, IČ 27603920, Registrována u Městského soudu v Praze obchodní rejstřík oddíl C, vložka 118279 (dále jen „POTÁPĚČI s.r.o.“):
  - a) jako pořadatel (§ 2523 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník dále jen OZ) nabízí a prodává zájezdy (§1b zákona č. 159/199 Sb. o některých podmínkách podnikání a výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu dále jen ZCR) na základě Smlouvy o zájezdu vyhotovené v písemné formě, která obsahuje všechny zákonem stanovené náležitosti pro Potvrzení o zájezdu (§ 2525 OZ). Není-li Smlouva o zájezdu vyhotovena v písemné formě, cestovní kancelář POTÁPĚČI s.r.o. vydá zákazníkovi Potvrzení o zájezdu v textové podobě.
  - b) nabízí a prodává svým jménem a na svůj účet pobyty, tj. jednotlivé služby cestovního ruchu (§ 1a ZCR) - ubytování, jehož součástí je stravování, nebo ubytování spolu s další jednou nebo více službami cestovního ruchu nepředstavující významnou ani podstatnou část pobytu, které nejsou zájezdem, ani spojenými cestovními službami (dále jen „pobyt“), a to na základě Smlouvy o zajištění pobytu. Není-li Smlouva o zajištění pobytu vyhotovena v písemné formě, cestovní kancelář POTÁPĚČI s.r.o. vydá zákazníkovi příslušný písemný doklad o zakoupení služby (voucher/poukaz apod.), jehož převzetí zákazník potvrdí.
  - c) typu služeb s další jednou nebo více službami cestovního ruchu nepředstavující významnou část ceny dané kombinace a ani nejsou podstatnou částí takového souboru, které nejsou zájezdem ani spojenými cestovními službami (dále jen „jiná služba CR“).V těchto případech POTÁPĚČI s.r.o. vydá zákazníkovi příslušný písemný doklad o zakoupení služby u příslušného poskytovatele služby (letenku či jinou dopravní ceninu, voucher apod.).
2. Tyto Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře POTÁPĚČI s.r.o.(dále jen „VSP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran ze:
  - a) smlouvy o zájezdu
  - b) smlouvy o zajištění pobytu
3. POTÁPĚČI s.r.o., před uzavřením Smlouvy o zájezdu, nebo před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, informuje zákazníka, k jaké smlouvě jeho komunikace s POTÁPĚČI s.r.o. směřuje, a předá mu příslušný formulář v souladu s vyhláškou č. 122/2018 Sb. o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů.
4. Tyto Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře POTÁPĚČI s.r.o. (dále jen „VSP“) jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) nebo Smlouvy o zajištění pobytu, uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří POTÁPĚČI s.r.o.

## ČÁST A – ZÁJEZD A POBYT

### Článek I – VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU PŘEDMĚT A OBSAH SMLOUVY

1. **V případě zájezdů** vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a POTÁPĚČI s.r.o. uzavřením Smlouvy o zájezdu. Obsah této smlouvy je dále určen též těmito VSP, které jsou zveřejněny též na [www.potapeci.com](http://www.potapeci.com). (Důležité informace a podmínky pro účast na zájezdu/pobytu), přepravními podmínkami příslušných dopravců zveřejněnými na [www.potapeci.com](http://www.potapeci.com) příp. i Speciálními podmínkami přiloženými ke Smlouvě o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) jako nedílná součást.

Smlouvu o zájezdu mohou tvořit také samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli služeb cestovního ruchu. V takovém případě jsou tyto smlouvy a jejich obsah vč. popisu služeb v nabídkových materiálech součástí smluvního rámce se všemi s tím spojenými důsledky.

V případě uzavření Smlouvy o zájezdu POTÁPĚČI s.r.o. odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu a je povinen poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Zákazník může vůči CK

POTÁPĚČI uplatnit veškerá práva, pro něj vyplývající z právních předpisů Evropské unie a ZCR, týkajících se zájezdů. Zákazník má v tomto případě rovněž zajištěnou ochranu pro případ úpadku CK POTÁPĚČI, na základě CK POTÁPĚČI uzavřeného pojištění záruky pro případ úpadku.

2. **V případě pobytů** vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a CK POTÁPĚČI uzavřením Smlouvy o zajištění pobytu. Obsah této smlouvy je dále určen též těmito VSP, které jsou zveřejněny též na <http://www.potapeci.com>, příp. jinou nabídkou, které byly zákazníkovi předány, odkazem na druh produktu uvedeném ve Smlouvě o zajištění pobytu, dále i podmínkami poskytování služeb, které vysvětlují a doplňují některé údaje uvedenými v katalogu (Informace – obsah, rozsah a další podmínky poskytování služeb), a na <https://www.potapeci.com> (Důležité informace a podmínky pro účast na zájezdu/pobytu) příp. i Speciálními podmínkami přiloženými ke smlouvě jako její nedílná součást.

V případě uzavření Smlouvy o zajištění pobytu CK POTÁPĚČI odpovídá za řádné poskytnutí služeb a zákazník může vůči CK POTÁPĚČI uplatnit veškerá práva, pro něj vyplývající ze smlouvy a OZ. Na zákazníka se v těchto případech však nebudou vztahovat práva přiznaná cestujícím vyplývající z právních předpisů Evropské unie a ZCR týkajících se zájezdů. Ubytování, které je obsahem Smlouvy o zájezdu pořádaném CK POTÁPĚČI nebo Smlouvy o zajištění pobytu, je vždy v souladu s právními předpisy státu, ve kterém je poskytováno

3. Jsou-li ve Smlouvě o zájezdu nebo ve Smlouvě o zajištění pobytu sjednány podmínky odlišně od ustanovení VSP nebo jiných podmínek uvedených v odst. 1 a 2, mají odchylná ujednání v takové smlouvě přednost před zněním VSP nebo jiných podmínek uvedených v odst. 1 a 2.
4. Délka zájezdu je vyjádřena v letáku či na [www.potapeci.com](http://www.potapeci.com) počtem dní. Podle právních předpisů ČR i EU je za začátek zájezdu považován okamžik zahájení první služby a za konec zájezdu ukončení poskytnutí služby. Zájezd začíná ten kalendářní den, kdy CK POTÁPĚČI poskytl první službu (např. odbavení na letišti, nástup, ubytování v případě zájezdů bez dopravy, atd.). Do celkového počtu dní trvání zájezdů jsou tedy zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případech, kdy je zahájení zájezdu a ukončení zájezdu organizováno v pozdních nočních hodinách, příp. časných ranních hodinách. Délka pobytu, v případě zajištění ubytování jako jedné služby cestovního ruchu, která není součástí zájezdu je vyjádřena počtem nocí.
5. V případě, že ve Smlouvě o zájezdu či Smlouvě o zajištění pobytu je uvedeno, že se jedná o zájezd či pobyt „na vyžádání“, pak se smlouva v takovém případě sjednává s rozvazovací podmínkou dle § 548 odst. 2 OZ. Rozvazovací podmínka je splněna v případě, jestliže sjednaný zájezd či pobyt není k dispozici z důvodu vyčerpání či neexistence (i) ubytovacích kapacit, (ii) přepravních kapacit, (iii) jiné služby podstatné a významné pro realizaci zájezdu či pobytu. V případě naplnění rozvazovací podmínky CK POTÁPĚČI oznámí zákazníkovi zánik smluvního vztahu nejpozději do 7 dnů od uzavření smlouvy, pokud není ve smlouvě sjednána jiná lhůta a bez zbytečného odkladu vrátí zákazníkovi vše, co od něho obdržel. Zákazník v těchto případech nemá nárok na náhradu škody, majetkové i nemajetkové újmy či jakékoli další jiné plnění ze strany CK POTÁPĚČI.

## Článek II – CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a cenu pobytu před nastoupením na pobyt. Za zaplacení ceny se považuje, podle formy úhrady, den převzetí hotovosti anebo den připsání platby na účet CK POTÁPĚČI.

Výše záloh a časový rozvrh plateb jsou stanoveny, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, takto:

- a) u zájezdu a pobytu je zákazník povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši 50 % sjednané ceny,
- b) doplatek ceny zájezdu nebo pobytu je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu nebo nástupem na pobyt;

V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu nebo nástupem na pobyt je zákazník povinen uhradit 100 % sjednané ceny již při vzniku smluvního vztahu. Při porušení tohoto závazku má CK POTÁPĚČI právo od Smlouvy o zájezdu nebo od Smlouvy o zajištění pobytu odstoupit.

2. V případě úhrady ceny nebo části ceny zájezdu nebo pobytu formou poukázky (poukazu) CK POTÁPĚČI, zákazník (poukazník) i CK POTÁPĚČI (poukázaný) postupují v souladu s podmínkami pro jejich uplatnění a přijímání stanovenými poukazatelem (vydavatelem) takové poukázky (poukazu). Poukázky (poukazy) lze uplatnit pouze v provozovně CK POTÁPĚČI a v plné nominální hodnotě a nelze je směnít za peníze a to ani v případě odstoupení od Smlouvy o zájezdu či Smlouvy o zajištění pobytu kteroukoliv ze smluvních stran ani zrušení zájezdu či pobytu ze strany CK POTÁPĚČI.

### **Článek III – PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA 1. K základním právům zákazníka patří zejména:**

- a) právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb ve Smlouvě o zájezdu či Smlouvě o zajištění pobytu,
- b) právo vyžadovat od CK POTÁPĚČI informace o všech skutečnostech, které jsou mu známy a které se dotýkají sjednaných a zaplacených služeb ve Smlouvě o zájezdu či Smlouvy o zajištění pobytu,
- c) právo být seznámen s případnými změnami sjednaných služeb,
- d) právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou obsahem Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o zajištění pobytu, příp. dalších dokumentů před nepovolanými osobami,
- e) právo na doručení dalších podrobných a pro zákazníka důležitých údajů o všech skutečnostech, které jsou CK POTÁPĚČI známy, pokud nejsou obsaženy již ve Smlouvě o zájezdu na <https://www.potapeci.com>, nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu, a pokud to vyžadují okolnosti, i na předání letenky, poukazu/vouchery k ubytování, dokladu nutného pro poskytnutí fakultativních výletů, apod. nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu dle Smlouvy o zájezdu nebo pobytu dle Smlouvy o zajištění pobytu třeba, zpravidla na emailovou adresu uvedenou ve smlouvě, a pokud není uvedena, dopisem zaslaným na adresu bydliště uvedeného ve smlouvě, a to ve stejné lhůtě,
- f) právo postoupit Smlouvu o zájezdu, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, a písemně CK POTÁPĚČI oznámit, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení. V případě, že zákazník právo na změnu v osobě účastníka zájezdu chce uplatnit, je povinen dodržet postup a podmínky dle odst. 2 písm. l) tohoto článku.

### **2. K základním povinnostem zákazníka patří zejména:**

- a) poskytnout CK POTÁPĚČI součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět CK POTÁPĚČI požadované údaje ve smlouvě vč. jakýchkoliv změn takových údajů a předložit další doklady k žádosti o udělení víz,
- b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilé osoby a souhlas zákonných zástupců s doprovodem třetí osobou, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
- c) předložit souhlas zákonných zástupců v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let hodlá uzavřít smlouvu na služby čerpané v zahraničí,
- d) v případě, že stát, kam cestuje nezletilá osoba, vyžaduje písemné potvrzení a souhlas zákonných zástupců s vycestováním (informace lze zjistit na webových stránkách MZV ČR v rubrice věnované konkrétnímu státu), zajistit takový doklad zákonných zástupců nezletilého s úředně ověřeným podpisem,
- e) převzít od CK POTÁPĚČI doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu, pobytu apod.) se všemi požadovanými doklady,
- f) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad vydaný státem, jehož uvedl, že je občanem, víza, doklad o zdravotním pojištění, souhlas zákonných zástupců s vycestováním nezletilého apod., pokud je vyžadováno),
- g) splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny zdravotnickými předpisy, mít příslušná lékařská potvrzení a doporučení pro cesty požadovaná zejména leteckými dopravci,
- h) řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné CK POTÁPĚČI určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravců a ubytovatelů,
- i) počínat si za všech okolností tak, aby předcházel vzniku škody na zdraví a majetku nebo jiné újmy své, ostatních zákazníků, poskytovatelům služeb nebo CK POTÁPĚČI a uhradit případnou škodu a újmu, kterou způsobil,
- j) zdržet se jednání, která by omezovala práva ostatních zákazníků,
- k) ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatnit bez zbytečného odkladu přímo u dopravce,
- l) v případě, že zákazník využije svého práva na oznámení změny v osobě zákazníka zájezdu dle odst. 1 písm. f) tohoto článku, je povinen oznámení učinit v textové podobě a doručit je CK POTÁPĚČI, případně prodejci, u kterého uzavřel Smlouvu o zájezdu, a k oznámení přiložit podepsané prohlášení nového zákazníka (postupníka), které obsahuje všechny jeho osobní údaje potřebné k uzavření smlouvy, že: postupník souhlasí s uzavřenou Smlouvou o zájezdu a splňuje podmínky pro účast na zájezdě. Oznámení je včasné, je-li CK POTÁPĚČI doručeno alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu. V případě změny v osobě zákazníka zájezdu dle tohoto ustanovení jsou postupitel a postupník zavázáni společně nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu a k úhradě nákladů, které CK POTÁPĚČI v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

### **3. K povinnostem zákazníků, kteří uzavřeli smlouvu ve prospěch třetích osob (§ 1767 OZ) dále patří zejména:**

- a) odpovědnost jako spoludlužníka za splnění závazků všech osob, v jejichž prospěch smlouvu uzavřel, vč. včasné úhrady ceny zájezdu nebo pobytu a předání potřebných informací,
- b) seznámit osoby, v jejichž prospěch smlouvu s CK POTÁPĚČI uzavřeli, s těmito VSP, jakož i s dalšími informacemi, které od CK POTÁPĚČI obdrží nebo na které je odkazováno v těchto VSP, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb,
- c) v případech, kdy předmětem smluvního vztahu je zájezd, seznámit všechny účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny o pojištění záruky pro případ úpadku CK POTÁPĚČI,
- d) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník.

#### **Článek IV – POVINNOSTI A PRÁVA CK POTÁPĚČI**

1. K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku III se vztahují odpovídající povinnosti a práva CK POTÁPĚČI.
2. CK POTÁPĚČI odpovídá za řádné poskytnutí všech ve Smlouvě o zájezdu nebo Smlouvě o zajištění pobytu sjednaných služeb cestovního ruchu a v případě zájezdu má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.  
CK POTÁPĚČI je povinen pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK POTÁPĚČI známy.

Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK POTÁPĚČI škodu jen do výše tohoto omezení.

#### **Článek V – ZRUŠENÍ A ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB**

##### **1. Zrušení dohodnutých služeb**

- a) CK POTÁPĚČI je oprávněn zrušit zájezd před jeho zahájením, pokud počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnižší počet určený ve Smlouvě o zájezdu, a zrušení zájezdu oznámí zákazníkovi ve lhůtě:
  - 20 dní před zahájením zájezdu v případě, že jeho délka činí více než šest dní,
  - 7 dní před zahájením zájezdu, v případě, že jeho délka činí dva až šest dní,
  - 48 hodin před zahájením zájezdu v případě, že jeho délka činí méně než dva dny.
- b) CK POTÁPĚČI je oprávněn zrušit zájezd před jeho zahájením, nebo pobyt před jeho nástupem, jestliže mu k plnění závazku dle Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o zajištění pobytu brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu nebo pobytu oznámil zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu nebo nástupu na pobyt.

##### **2. Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu a nástupu na pobyt**

1. CK POTÁPĚČI si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích vyplývajících ze Smlouvy o zájezdu. Údaje o změně je CK POTÁPĚČI povinna oznámit zákazníkovi v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo na odstoupení od Smlouvy o zájezdu.
2. Nutí-li vnější okolnosti CK POTÁPĚČI před zahájením zájezdu změnit některou z hlavních náležitostí Smlouvy o zájezdu (§ 2527 OZ), nebo nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které CK POTÁPĚČI dle Smlouvy o zájezdu přijal, nebo navrhne-li zvýšení ceny zájezdu o více než osm (8) procent, může zákazník návrh na změnu Smlouvy o zájezdu přijmout nebo může od smlouvy odstoupit, aniž by musel hradit odstupné. Spolu s návrhem na změnu závazků vyplývajících ze Smlouvy o zájezdu oznámí CK POTÁPĚČI zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu v textové podobě (i) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu; (ii) lhůtu, v níž může zákazník od smlouvy odstoupit, která nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu; (iii) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy; (iv) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Zákazník se změnou Smlouvy o zájezdu, kdy se změna smlouvy dotýká hlavních náležitostí zájezdu, celkové ceny zájezdu, způsobu platby, počtu osob nutných k uskutečnění zájezdu a lhůty, během níž může CK POTÁPĚČI od smlouvy odstoupit, nebo výše odstupného projev svůj výslovný souhlas formou dodatku ke Smlouvě o zájezdu, nebo jinou formou v textové podobě. Pokud zákazník ve lhůtě stanovené CK POTÁPĚČI od Smlouvy o zájezdu dle tohoto ustanovení neodstoupí, platí, že zákazník se změnou závazků souhlasí. V případě, že v důsledku změny Smlouvy o zájezdu dle tohoto ustanovení dojde ke snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

3. Je-li CK POTÁPĚČI nucena z objektivních důvodů a vnějších okolností před nástupem na pobyt změnit podmínky Smlouvy o zajištění pobytu, platí ustanovení odst. 2 tohoto článku obdobně.

### **3. Změny smluvních podmínek ze strany/na přání zákazníka**

CK POTÁPĚČI na přání zákazníka, je-li to podle okolností možné, zejména jeli to možné dle podmínek poskytovatelů služeb, provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Provedení takových změn podléhá zaplacení poplatku ve výši a za podmínek níže uvedených. Poplatky se účtují vždy za každou osobu včetně dětí.

- a) Změna jména a jiných osobních údajů vč. adresy zákazníka před zahájením zájezdu nebo pobytu ve lhůtě, která změnu umožňuje 100 Kč.
- b) Zkrácení/prodloužení délky zájezdu nebo pobytu v rámci stanoveného místa pobytu ve lhůtě do 47 dnů včetně před zahájením zájezdu nebo nástupu na pobyt v zahraničí 200 Kč. Pozdější změna je posuzována jako odstoupení od smlouvy zákazníkem a uzavření nové smlouvy, tzn., že CK POTÁPĚČI bude účtovat příslušné odstupné dle těchto VSP.

## **Článek VI – Odstoupení od smlouvy a odstupné**

1. CK POTÁPĚČI je oprávněn před zahájením zájezdu nebo nástupu na pobyt od Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o zajištění pobytu odstoupit z důvodu

- a) zrušení zájezdu nebo zrušení pobytu dle článku V, odst. 1 VSP, nebo
- b) poruší-li zákazník svou povinnost vyplývající ze smlouvy.

Oznámení o odstoupení od smlouvy doručí CK POTÁPĚČI zákazníkovi. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

2. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu nebo nástupu na pobyt

- a) bez uvedení důvodu,
- b) nesouhlasí-li se změnou závazků vyplývajících ze smlouvy dle článku V, odst. 2 VSP,
- c) z důvodů porušení povinností CK POTÁPĚČI, vyplývajících ze smlouvy,
- d) v případě Smlouvy o zájezdu dále také, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu.

Oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník doručí CK POTÁPĚČI, popřípadě prodejci, u kterého zájezd nebo pobyt zakoupil. V oznámení zákazník musí uvést jméno, příjmení, adresu, název a termín zájezdu či cestovní služby. Odstoupení od smlouvy může zákazník rovněž sepsat v prodejním místě, kde zájezd nebo pobyt zakoupil. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

3. Dojde-li k odstoupení od smlouvy dle ustanovení odst. 1 písm. a) a odst. 2 písm. b), c) nebo d) tohoto článku VSP je CK POTÁPĚČI povinna bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V případech uvedených v odst. 1 písm. a) a odst. 2 písm. d) tohoto článku VSP nevzniká CK POTÁPĚČI vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

4. V případě odstoupení zákazníka od smlouvy dle ustanovení odst. 2 písm. a) tohoto článku VSP nebo odstoupí-li CK POTÁPĚČI od smlouvy z důvodu porušení povinnosti zákazníkem stanovené smlouvou a VSP, je zákazník povinen zaplatit CK POTÁPĚČI odstupné ve výši stanovené v odstavci 7, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.

5. Výše odstupného při odstoupení od smlouvy před nástupem na zájezd nebo nástupu na pobyt je stanovena na osobu vč. dětí.

### **5.1 Odstupné u zájezdů/pobytů je stanoveno ve výši skutečně vzniklých nákladů spojených se zrušením zájezdu nebo pobytu, nejméně však:**

v případě odstoupení od smlouvy zákazníkem nejpozději

- a) 60. den před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt 3 000,- Kč na osobu,
  - b) 59. až 30. den před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt 30 % sjednané ceny,
  - c) 29. až 21. den před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt 50 % sjednané ceny,
  - d) 20. až 9. den před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt 70 % sjednané ceny,
  - e) 8. a méně dní před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt 100 % sjednané ceny.
1. Sjednanou cenou se pro účely výpočtu odstupného rozumí celková cena zájezdu/pobytu včetně ceny všech zákazníkem zakoupených fakultativních služeb.
  2. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK POTÁPĚČI a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

3. Nenastoupí-li zákazník na zájezd/pobyt bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo nemůže-li pokračovat v zájezdu, či čerpání jednotlivých služeb cestovního ruchu z důvodu, že nesplnil některou z povinností dle čl. III odst. 2 písm. f) a g) VSP, hradí 100 % sjednané ceny.
4. CK POTÁPĚČI má právo započíst na úhradu odstupného uhrazené zálohy nebo zaplacenou cenu. V případě, že odstupné je vyšší než zaplacená záloha, je zákazník povinen rozdíl uhradit nejpozději do 10 dnů od vyúčtování.
5. V případě odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka platí pro výpočet odstupného den, kdy nastaly účinky odstoupení. V případě odstoupení od smlouvy ze strany CK POTÁPĚČI, je rozhodným dnem pro výpočet odstupného, den zrušení zájezdu v rezervačním systému CK POTÁPĚČI.
6. V případech, kdy cenu, příp. část ceny zájezdu/pobytu zákazník uhradil formou poukázky (poukazu) CK POTÁPĚČI nebo jiné poukázky (poukazu) CK POTÁPĚČI přijímané, zákazník i CK POTÁPĚČI ve věci úhrady odstupného postupují v souladu se stanovenými podmínkami pro jejich uplatnění a přijímání.

## Článek VII – PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

1. CK POTÁPĚČI odpovídá za řádné poskytnutí služeb zahrnutých do zájezdu/pobytu a v případě zájezdu má CK POTÁPĚČI povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v případě nesnáží.
2. Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných CK POTÁPĚČI dle Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o zajištění pobytu musí být učiněno vážně, určitě a srozumitelně.
3. Zájezd/pobyt má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutá do zájezdu/pobytu poskytována v souladu se Smlouvou o zájezdu nebo Smlouvou o zajištění pobytu.
4. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve Smlouvě o zájezdu nebo Smlouvě o zajištění pobytu s CK POTÁPĚČI, vzniká zákazníkovi právo z vadného plnění smlouvy (reklamací). Způsob uplatnění reklamací, postup vyřizování reklamací, jakož i rozhodnutí o reklamací blíže upravuje Reklamační řád CK POTÁPĚČI, který je zákazníkům k dispozici v provozovně CK POTÁPĚČI dále i u třetí osoby, která uzavření Smlouvy o zájezdu zprostředkovala a rovněž i na <https://www.potapeci.com>.
5. Práva z odpovědnosti za vady služeb, jež byly sjednány ve Smlouvě o zájezdu nebo Smlouvě o zajištění pobytu, má zákazník právo uplatnit v kterékoliv provozovně nebo v sídle CK POTÁPĚČI a, bylo-li uzavření smlouvy zprostředkováno třetí osobou, také u této třetí osoby. Prodávající vydá písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamací uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamací zákazník požaduje a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamací, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamací.
6. Má-li zájezd/pobyt vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK POTÁPĚČI včas bez zbytečného odkladu poté, co se o výskytu takové vady dozví, nejlépe přímo v místě poskytování služby u průvodce CK POTÁPĚČI nebo jiného CK POTÁPĚČI pověřeného zástupce, aby mohla být sjednána okamžitá náprava. Uplatnění reklamací může zákazník provést v jakékoliv formě s uvedením data, předmětu reklamací a požadovaného způsobu vyřízení reklamací. Průvodce zájezdu nebo jiný CK POTÁPĚČI pověřený zástupce je povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamací.
7. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamací. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK POTÁPĚČI či jiného CK POTÁPĚČI 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.
8. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu činí dva roky pro doručení uplatnění práva zákazníka CK POTÁPĚČI nebo jeho smluvně sjednanému zprostředkovateli služeb.
9. V případě vady zájezdu má zákazník právo určit přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK POTÁPĚČI odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy.
10. CK POTÁPĚČI odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady zájezdu vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu. Neodstraní-li CK POTÁPĚČI vadu zájezdu ve lhůtě dle odst. 9 tohoto článku VSP, má zákazník právo odstranit vadu zájezdu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu zájezdu, může zákazník odstoupit od Smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného.
11. Vyskytnou-li se po odjezdu zájezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK POTÁPĚČI bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve Smlouvě o zájezdu, aby zájezd mohl pokračovat. To platí i v případech, kdy je návrat zákazníka

do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než je stanoveno Smlouvou o zájezdu, poskytne CK POTÁPĚČI přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve Smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.

12. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu CK POTÁPĚČI (vyšší moc) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK POTÁPĚČI zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny ani na slevu z ceny.
13. **V případě zprostředkování jiných služeb CR** vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a CK POTÁPĚČI uzavřením Smlouvy o zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu, tj. smlouvy vedoucí ke sjednání smlouvy o nákupu jednotlivých služeb CR zákazníkem přímo s poskytovatelem takové služby nebo prostřednictvím dalších zprostředkovatelů takových služeb cestovního ruchu (např. Amadeus apod.), které nejsou zájezdem ani SCS.

## **ČÁST D – OSTATNÍ, SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

### **Článek I – OCHRANA ZÁKAZNÍKA PRO PŘÍPAD ÚPADKU CK POTÁPĚČI A POJIŠTĚNÍ**

1. CK POTÁPĚČI, jako pořadatel zájezdů, má sjednáno pojištění záruky pro případ úpadku dle ZCR, na základě kterého vzniká zákazníkovi, s nímž CK POTÁPĚČI uzavřela smlouvu o zájezdu, právo na plnění v případě pojistné události, kdy budou zákazníkovi vráceny uskutečněné platby za služby, které nebyly poskytnuty z důvodu úpadku a kdy bude zákazníkovi zajištěna repatriace, pokud je součástí zájezdu doprava.
2. Součástí zájezdů/pobytů a jiných služeb cestovního ruchu CK POTÁPĚČI není pojištění zákazníka pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy.
3. Zákazník má možnost uzavřít pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy, prostřednictvím CK POTÁPĚČI. CK POTÁPĚČI na vyžádání zákazníka takového pojištění při uzavírání smlouvy zprostředkuje se smluvním partnerem CK POTÁPĚČI.

### **Článek II – ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ (ZÁKONNÉ ZPRACOVÁNÍ)**

1. Zákazník bere na vědomí, že CK POTÁPĚČI je oprávněn zpracovávat osobní údaje svých zákazníků v odpovídajícím rozsahu, jejichž zpracování je nezbytné pro účely splnění smlouvy uzavřené s CK POTÁPĚČI v souladu se smlouvou a za účelem plnění zákonných povinností CK POTÁPĚČI u z takového smluvního vztahu vyplývajících.
2. K uvedenému účelu CK POTÁPĚČI zpracovává osobní údaje, které jsou uvedeny ve smlouvě v rozsahu zejména: (i) identifikačních údajů, tj. zpravidla titul, jméno, příjmení, datum narození, adresa bydliště (ulice a číslo, obec, PSČ, země pobytu), číslo cestovního dokladu, datum jeho vydání a platnost, kód vydávající země, státní občanství, pohlaví, podpis (v případě podnikatele fyzické osoby i obchodní firmu, IČO, sídlo); (ii) kontaktních údajů, tj. zpravidla kontaktní adresa (ulice a číslo, obec, PSČ, země pobytu), e-mail, telefonní číslo; (iii) fakturačních údajů, tj. zpravidla bankovní spojení, údaje o platbách.
3. Správcem osobních údajů zákazníka je společnost POTÁPĚČI s.r.o., se sídlem Jana Růžičky 1233/2, 148 00 Praha 4, Česká republika, IČ 27603920, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 118279.
4. Zpracovávání osobních údajů je prováděno jak manuálně. Osobní údaje jsou zpracovávány vybranými zaměstnanci CK POTÁPĚČI a smluvně pověřenými zpracovateli.
5. Pro účely zpracovávání má k osobním údajům zákazníka přístup CK POTÁPĚČI jako správce, jeho zaměstnanci a dále také CK POTÁPĚČI smluvně pověřenými zpracovateli, a to především poskytovatelé IT služeb, obchodní zástupci/zprostředkovatelé CK POTÁPĚČI, kteří se zákazníkem uzavírají smlouvy jménem a na účet CK POTÁPĚČI, smluvní dodavatelé služeb, kteří zprostředkovávají zajištění služeb u přímých poskytovatelů služeb cestovního ruchu (ubytovacích, stravovacích, dopravních apod.).
6. Osobní údaje zákazníka zpracovávány CK POTÁPĚČI pro účely splnění smlouvy, a to zpravidla v rozsahu titul, jméno, příjmení, pohlaví, věk či datum narození, číslo cestovního dokladu, datum jeho vydání a platnosti, kód vydávající země, státní občanství, telefonní kontakt, jsou vedle smluvně pověřených zpracovatelů poskytovány v nezbytném rozsahu také přímým dodavatelům jednotlivých služeb, zejména ubytovacím zařízením, dopravcům, delegátům, průvodcům, animátorům apod. Pokud jsou služby poskytovány dodavateli mimo země Evropského hospodářského prostoru, budou nezbytné osobní údaje předány i do třetí země. Na žádost zákazníka poskytne CK POTÁPĚČI informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající

ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země.

7. Zákazník bere na vědomí, že CK POTÁPĚČI je oprávněn uchovávat, zpracovávat a předávat osobní údaje uvedené ve smlouvě i po ukončení smlouvy za účelem plnění právních povinností, a to v rozsahu a za podmínky pro účely stanovené příslušnými obecně závaznými platnými právními předpisy.
8. Zákazník bere na vědomí, že CK POTÁPĚČI je oprávněn uchovávat a zpracovávat osobní údaje i po ukončení smlouvy nezbytné pro účely oprávněných zájmů CK POTÁPĚČI. Osobní údaje v rozsahu titul, jméno a příjmení, bydliště, kontaktní adresa, e-mail a telefonní číslo tak CK POTÁPĚČI zpracovává za účelem přímého marketingu, zejména pro zasílání obchodních sdělení formou e-mailových zpráv, zpráv zasílaných na mobilní zařízení prostřednictvím telefonního čísla (SMS, MMS) a v neposlední řadě písemnou formou prostřednictvím poštovních služeb nebo formou telefonického volání. Zákazník má právo kdykoliv vznést námitku proti zasílání takových obchodních sdělení a to na korespondenční adrese POTÁPĚČI s.r.o., se sídlem Jana Růžičky 1143, 148 00 Praha 4, Česká republika, nebo e-mailem na adrese [divetravel@divetravel.cz](mailto:divetravel@divetravel.cz) nebo při zaslání každého jednotlivého obchodního sdělení s využitím elektronického kontaktu způsobem uvedeným v takovém sdělení, nebo oznámením nesouhlasu se zasíláním zpráv na mobilní zařízení prostřednictvím telefonního čísla na telefonní číslo, ze kterého bylo sdělení zasláno. V takovém případě CK POTÁPĚČI nebude dále obchodní sdělení zasílat, ani jinak zpracovávat osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.
9. Osobní údaje svých zákazníků CK POTÁPĚČI jako správce zpracovává po dobu trvání uzavřené smlouvy k zajištění jejího splnění. Po ukončení smluvního vztahu zejména pro vypořádání veškerých závazků plynoucích a souvisejících s uzavřenou smlouvou CK POTÁPĚČI uchovává osobní údaje zákazníků po dobu nezbytně nutnou k plnění právních povinností správce a k zajištění oprávněných zájmů správce. Doba uchovávání osobních údajů zákazníků CK POTÁPĚČI je dána obecně závaznými právními předpisy upravující zejména reklamační lhůty, promlčecí lhůty k uplatnění nároků smluvních stran, lhůty pro archivaci dokumentů apod.
10. Ustanovení o zpracovávání osobních údajů zákazníků dle ustanovení tohoto článku VSP se přiměřeně uplatní i na fyzické osoby, v jejichž prospěch zákazník smlouvu s CK POTÁPĚČI uzavřel. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob podle § 1767 OZ, uzavřením smlouvy potvrzuje, že je oprávněn k poskytnutí osobních údajů těchto třetích osob, a to na základě smluvního či jiného zastoupení.
11. Při zpracovávání osobních údajů může subjekt nositel osobních údajů uplatnit následující práva:
  - a) Právo na informace o zpracování osobních údajů  
Informace o zpracovávání osobních údajů poskytuje CK POTÁPĚČI svým zákazníkům v těchto VSP, příp. ve Speciálních smluvních podmínkách, pokud jsou součástí smlouvy, a dále pak v Informacích o zpracovávání osobních údajů a poučení o právech v souvislosti s ochranou osobních údajů zákazníků cestovní kanceláře POTÁPĚČI s.r.o., které jsou k dispozici v provozovně CK POTÁPĚČI i zpřístupněny na <https://www.potapeci.com/>.
  - b) Právo na přístup k osobním údajům  
Zákazník má právo na potvrzení, zda jeho osobní údaje jsou či nejsou zpracovávány a pokud ano, má právo na poskytnutí informace obsahující: (i) účel zpracování; (ii) kategorie dotčených osobních údajů, které jsou zpracovávány, (iii) příjemce nebo kategorie příjemců, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovanou dobu, po kterou budou osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existenci práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, zda dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování; (viii) informace a záruky v případě předávání osobních údajů do třetích zemí. Zákazník má právo na poskytnutí kopií zpracovávaných osobních údajů.
  - c) Právo na opravu osobních údajů, pokud zákazník popírá jejich správnost.
  - d) Právo na výmaz (právo být zapomenut)  
V některých zákonem stanovených případech je CK POTÁPĚČI povinná osobní údaje zákazníka na jeho pokyn vymazat. Každá takováto žádost však podléhá individuálnímu vyhodnocení, neboť CK POTÁPĚČI má právní povinnost či oprávněný zájem si osobní údaje ponechat.
  - e) Právo na omezení zpracování  
Zákazník má právo, aby CK POTÁPĚČI omezila zpracovávání jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) CK POTÁPĚČI již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník



je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CK POTÁPĚČI převažují nad oprávněnými důvody zákazníka.

f) Právo na přenositelnost údajů

Zákazník má právo získat své osobní údaje, které CK POTÁPĚČI zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud si zákazník bude přát a bude-li to technicky možné, předá osobní údaje zákazníka jinému správci CK POTÁPĚČI.

g) Právo podat podnět či stížnost na Úřad pro ochranu osobních údajů

Zákazník má právo se kdykoliv obrátit s podnětem či stížností ve věci zpracování osobních údajů na dozorový orgán, a to na Úřad na ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, tel. č.: 234 665 111, internetová adresa <https://www.uoou.cz>.

### **Článek III – ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze smlouvy uzavřené s CK POTÁPĚČI nebo v souvislosti s takovou smlouvou, je právo ČR, kterým se řídí i tato smlouva.
2. V souladu s ust. § 14 zákona č.634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, CK POTÁPĚČI informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s CK POTÁPĚČI prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa <http://www.coi.cz>.
3. Tyto VSP nabývají účinnosti dnem 1. 7. 2018. Dnem nabytí účinnosti těchto VSP pozbývají účinnost VSP ze dne 25. 5. 2018. Těmito VSP se řídí práva a povinnosti vzniklé ode dne nabytí jejich účinnosti.