

Všeobecné obchodní podmínky CK USA na míru s.r.o.

(platné od 1.1.2026)

1. Úvodní ustanovení a definice

1.1. Předmět

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (VOP) upravují práva a povinnosti cestovní kanceláře (CK) a zákazníků vyplývající ze smlouvy o zájezdu. VOP jsou nedílnou součástí každé smlouvy.

1.2. Právní rámec

Smluvní vztah se řídí českým právem, zejména občanským zákoníkem (§§ 2521–2549), zákonem č. 159/1999 Sb. o cestovním ruchu, směrnicí EU 2015/2302 a předpisy na ochranu osobních údajů (GDPR).

1.3. Postavení CK

CK je řádně koncesovaným podnikatelem, zapsaným v obchodním rejstříku. Má sjednáno pojištění záruky pro případ úpadku.

1.4. Zájezd a spojené cestovní služby

Zájezd je kombinace alespoň dvou cestovních služeb poskytovaných za souhrnnou cenu, za které CK jako pořadatel odpovídá. CK může zprostředkovat i tzv. spojené cestovní služby; v takovém případě odpovídají za řádné poskytnutí jednotliví dodavatelé, CK však zajišťuje zákonnou ochranu plateb.

1.5. Zákazník

Zákazníkem je osoba, která uzavírá smlouvu o zájezdu nebo využívá spojené cestovní služby. Pokud je smlouva uzavřena pro více osob, považuje se za zákazníka objednatel, který jedná za všechny spolucestující a je povinen je seznámit s VOP a informacemi od CK.

2. Uzavření smlouvy o zájezdu (vznik smluvního vztahu)

2.1. Objednávka a akceptace

Smluvní vztah vzniká uzavřením smlouvy o zájezdu – zákazník podá závaznou objednávku (typicky on-line) a CK ji potvrdí písemně (postačí e-mailem). Smlouva je uzavřena okamžikem doručení potvrzení zákazníkovi. Podpis smlouvy není vyžadován; elektronické uzavření má stejnou platnost. CK archivuje znění smlouvy a VOP a na žádost je zašle e-mailem.

2.2. Potvrzení o zájezdu

Do 24 hodin po uzavření smlouvy vystaví CK zákazníkovi potvrzení o zájezdu v textové podobě (e-mailem nebo v klientské sekci). Potvrzení obsahuje sjednané služby, cenu, údaje o CK a zákazníkovi, odkaz na VOP a doklad o pojištění CK proti úpadku. Při uzavření smlouvy méně než 7 dní před odjezdem obdrží zákazník doklady neprodleně.

2.3. Předsmluvní informace

CK poskytuje zákazníkům povinné předsmluvní informace dle §§ 2527–2528 OZ a směrnice EU 2015/2302 vždy před uzavřením smlouvy.

- U zájezdů s průvodcem jsou tyto informace dostupné na www.usanamiru.cz.
- U individuálních (na míru) zájezdů obdrží zákazník konkrétní nabídku se všemi informacemi.

Zákazník potvrzuje, že se s těmito informacemi seznámil a rozumí jim.

2.4. Uzavření smlouvy na dálku – odstoupení

Na smlouvu o zájezdu se nevztahuje právo na odstoupení do 14 dnů u smluv uzavíraných na dálku. Zákazník může od smlouvy odstoupit kdykoli před odjezdem, avšak je povinen uhradit odpustné dle čl. 6.5, ledaže nastanou okolnosti uvedené v čl. 6 (porušení CK, vyšší moc).

2.5. Forma smlouvy a potvrzení informací

Smlouva může být uzavřena i elektronicky – potvrzením nabídky prostřednictvím e-mailu, on-line formuláře nebo jiným prokazatelným způsobem vzdálené komunikace. Účinnost nastává okamžikem potvrzení CK. Zákazník podpisem smlouvy nebo potvrzením objednávky stvrzuje, že obdržel předsmluvní informace a doklad o pojištění CK proti úpadku.

2.6. Smlouva a VOP

Uzavřením smlouvy zákazník potvrzuje seznámení a souhlas s těmito VOP. Individuální ujednání ve smlouvě mají přednost. Odchytky od zákona v neprospěch zákazníka jsou neplatné.

3. Cena zájezdu a platební podmínky

3.1. Cena zájezdu

Cenou zájezdu je částka uvedená ve smlouvě/potvrzení, zahrnující všechny daně a poplatky. Pokud některé náklady (např. místní poplatky) nelze určit předem, CK o nich zákazníka předem informuje. Cena zpravidla nezahrnuje pojištění ani víza, pokud není sjednáno jinak.

3.2. Platby

- U **zájezdů s průvodcem**: při uzavření smlouvy hradí zákazník zálohu min. 60 % ceny (není-li dohodnuto jinak). Doplatek je splatný nejpozději 30 dní před odjezdem.
- U **individuálních zájezdů na míru**: při uzavření smlouvy hradí zákazník zálohu min. 60 % ceny. Doplatek hradí po předání kompletních podkladů k zájezdu a jejich odsouhlasení zákazníkem, nejpozději však 30 dní před odjezdem.

3.3. Prodlení

Neuhrazení zálohy/doplatku včas je podstatné porušení smlouvy. CK může odstoupit a požadovat storno poplatky dle čl. 6.5 a úroky z prodlení/smluvní pokutu.

3.4. Změna ceny

CK může jednostranně zvýšit cenu zájezdu pouze v případech a za podmínek stanovených § 2530 a násl. občanského zákoníku, tj. pokud po uzavření smlouvy dojde ke: zvýšení nákladů na dopravu (včetně paliva), daní/poplatků spojených s dopravou nebo směnných kurzů o více než 8 % a to v rozsahu, v jakém má tato změna vliv na cenu zájezdu.

3.5. Práva zákazníka

Pokud CK navrhne zvýšení o více než 8 %, může zákazník souhlasit nebo od smlouvy odstoupit bez storna. Oznámení CK musí obsahovat poučení o tomto právu. CK dá zákazníkovi min. 5 dní na vyjádření a poučí ho, že nevyjádření je bráno jako souhlas

4. Práva a povinnosti zákazníka

4.1. Práva zákazníka

Zákazník má zejména právo:

- na řádné poskytnutí sjednaných služeb a uplatnění reklamace vad dle čl. 7,
- obdržet cestovní pokyny a kontakty nejpozději 7 dní před odjezdem,
- být informován o změnách zájezdu a v takovém případě přijmout změnu nebo odstoupit od smlouvy dle čl. 6,
- kdykoli před odjezdem odstoupit od smlouvy (za podmínek čl. 6.5),
- na ochranu osobních údajů dle čl. 8,
- na doklad o pojištění CK proti úpadku.

4.2. Povinnosti zákazníka

Zákazník se zavazuje:

- uvádět pravdivé a úplné údaje pro zajištění zájezdu,
- zaplatit cenu zájezdu a případné dodatečné náklady dle čl. 3,
- zajistit si platné cestovní doklady, víza a očkování a dodržovat předpisy cílové země,
- dostavit se včas k odjezdu/odbavení a mít s sebou všechny potřebné doklady,
- dodržovat pokyny průvodce a chovat se tak, aby nenarušoval průběh zájezdu,
- uhradit škodu, kterou způsobí, a spolupracovat při řešení reklamace,
- zvážit sjednání cestovního pojištění a pojištění storna zájezdu; CK jej může zprostředkovat.
- u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka
- nahlásit účast cizích státních příslušníků; tito účastníci jsou povinni sami si zajistit potřebné doklady a víza.

4.3. Cestovní doklady a víza

Zákazník je povinen ověřit si před cestou vízové povinnosti a další vstupní podmínky cílové i tranzitní země (např. ESTA, NZeTA, eTa, očkování, cestovní povolení) a zajistit si je na vlastní náklady, pokud není ve smlouvě výslovně uvedeno, že je zajišťuje CK. V případě, že zákazník nesplní podmínky vstupu (např. neplatný doklad, chybějící vízum), nese veškeré následky včetně případných nákladů či nemožnosti účasti na zájezdu.

5. Práva a povinnosti cestovní kanceláře

5.1. Poskytnutí služeb

CK odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb bez ohledu na to, zda je zajišťuje sama nebo prostřednictvím dodavatelů (s výjimkou liberačních důvodů dle čl. 7). Je-li součástí zájezdu průvodce/delegát, poskytuje zákazníkům potřebnou součinnost a informace.

5.2. Informace a pokyny

CK nejpozději 7 dní před odjezdem předá zákazníkovi cestovní pokyny (doprava, ubytování, kontakty, asistence, doklady). Pokud je zákazník neobdrží, je povinen se bezodkladně obrátit na CK; jinak se má za to, že mu byly pokyny doručeny.

5.3. Pomoc v nesnázích

V případě potíží během zájezdu (zdravotní, dopravní, ztráta dokladů apod.) poskytne CK neprodleně přiměřenou pomoc; pokud si zákazník nesnáze způsobil vlastní vinou, může CK požadovat náhradu nákladů.

5.4. Změny programu

CK může z vážných důvodů provést nepodstatné změny programu nebo služeb (např. změna dopravce, pořadí programu, ubytování stejné či vyšší kategorie). O změnách zákazníka informuje bez odkladu. Nepodstatná změna nezakládá právo na odstoupení, zákazník má ale nárok na přiměřenou slevu, pokud mu vznikne újma.

5.5. Zrušení zájezdu

CK může zrušit zájezd pouze, pokud zákazník podstatně poruší smlouvu (např. nezaplatí), pokud není dosažen minimální počet účastníků nebo pokud nastanou mimořádné a nevyhnutelné okolnosti. V takových případech CK vrátí všechny přijaté platby do 14 dnů; další nároky se řídí čl. 6 a 7.

5.6. První a poslední den zájezdu

CK upozorňuje, že první a poslední den zájezdu jsou určeny zejména pro dopravu a transfery

5.7. Další práva CK

CK může vyloučit zákazníka, který závažně narušuje průběh zájezdu či ohrožuje ostatní.

6. Změny smlouvy, odstoupení a storno podmínky

6.1. Postoupení smlouvy

Zákazník může nejpozději 7 dní před odjezdem oznámit, že se místo něj zúčastní jiná osoba, která splňuje podmínky zájezdu. CK může požadovat úhradu skutečných nákladů spojených se změnou (např. poplatek za nákup nové letenky). Původní i nový zákazník odpovídají za cenu zájezdu společně a nerozdílně.

6.2. Změny na žádost zákazníka

Každá podstatná změna (termín, destinace, ubytování) se považuje za storno původní smlouvy a uzavření nové. CK může podle možností dohodnout změnu bez storna, přičemž zákazník hradí vzniklé náklady.

6.3. Změny ze strany CK

Musí-li CK před odjezdem podstatně změnit některou z hlavních náležitostí (např. termín, destinaci, dopravu, ubytování) nebo navýšit cenu o více než 10 %, zákazník má právo změnu přijmout, nebo odstoupit bez storna a obdržet plnou úhradu do 14 dnů. Nevýjádří-li se včas, má se za to, že změnu přijal. Při snížení kvality služeb má zákazník právo na přiměřenou slevu.

6.4. Zrušení zájezdu CK

CK může zájezd zrušit, pokud:

- není dosažen minimální počet účastníků (lhůty dle zákona: 20/7/2 dny),
- nastanou mimořádné a nevyhnutelné okolnosti (vyšší moc),
- zákazník podstatně poruší své povinnosti (např. nezaplatí včas).

Ve všech těchto případech vrátí CK zákazníkovi zaplacené platby do 14 dnů.

6.5. Odstoupení zákazníka (storno)

Pokud zákazník odstoupí z jiných než zákonem uznaných důvodů, hradí odstupné:

- 70 % ceny – více než 60 dní před odjezdem,
- 80 % ceny – 59–30 dní před odjezdem,
- 100 % ceny – méně než 29 dní před odjezdem.

Za odstoupení se považuje i no-show, pozdní příchod nebo neplatné doklady (100 %). Pokud skutečné náklady (např. letenky, nevratné ubytování) přesáhnou uvedené procento, CK může požadovat jejich plnou úhradu.

CK je oprávněna požadovat úhradu pouze skutečně vynaložených nákladů souvisejících se zrušením zájezdu a přiměřeného zisku, nejvýše však do výše ceny zájezdu. Pokud zákazník požádá, CK mu doloží, jak byla výše storno poplatku vypočtena. Pokud by prokazatelné náklady CK byly nižší než paušální storno poplatek dle tohoto článku, má zákazník právo na vrácení rozdílu.

6.6. Odstoupení bez poplatku

Zákazník může odstoupit bez storna, pokud CK podstatně poruší smlouvu, nebo pokud v cílové destinaci nastanou mimořádné okolnosti znemožňující zájezd.

7. Odpovědnost za vady, reklamace a náhrada újmy

7.1. Vady zájezdu

Pokud zájezd nebo služba neodpovídá smlouvě, má zákazník právo reklamovat vadu bez zbytečného odkladu – nejlépe ihned na místě u průvodce. CK zajistí nápravu, pokud to není nemožné nebo nepřiměřeně nákladné.

7.2. Významné vady

Pokud se vyskytne podstatná vada znemožňující pokračování zájezdu, CK nabídne náhradní řešení nebo zajistí na své náklady přepravu zpět. Při službách nižší úrovně náleží zákazníkovi sleva; vyšší náklady na náhradní služby hradí CK.

7.3. Uplatnění reklamace

Nelze-li vadu odstranit na místě, může zákazník uplatnit reklamaci písemně po skončení zájezdu, nejlépe do 7 dnů (nejpozději do 1 měsíce). Reklamace musí obsahovat identifikaci zákazníka, zájezdu, popis vad a požadavek na nápravu. CK reklamaci vyřídí nejpozději do 30 dnů a o výsledku informuje písemně.

7.4. Nároky zákazníka

Zákazník má právo na:

- přiměřenou slevu z ceny, pokud zájezd neměl sjednané vlastnosti,
- odstoupení a vrácení části ceny + dopravu zpět, pokud jde o podstatnou vadu,
- náhradu škody, pokud nebyla způsobena zákazníkem, nezávislou třetí osobou nebo vyšší mocí.

7.5. Omezení odpovědnosti

Odpovědnost CK se řídí mezinárodními úmluvami (např. Montrealská, Athénská), které stanovují limity náhrad. Tyto limity neplatí, pokud škodu CK způsobila úmyslně nebo hrubou nedbalostí.

7.6. Nemajetková újma

Pokud dojde ke zmaření nebo podstatnému zkrácení dovolené vinou CK, může zákazník požadovat přiměřenou náhradu nemajetkové újmy („ztráta radosti z dovolené“).

7.7. Vyšší moc

Při mimořádných okolnostech (přírodní katastrofa, epidemie apod.) CK neodpovídá za škodu, ale poskytne nezbytnou pomoc. Pokud návrat není možný včas, CK hradí ubytování max. na 3 noci na osobu (není-li právem stanoveno více).

7.8. Místní podmínky a omezení odpovědnosti

CK nenese odpovědnost za hluk, stavební práce, změny služeb ubytovacích zařízení či místní zvyklosti, které nemůže ovlivnit.

7.9. Spory

Pokud zákazník nesouhlasí s vyřízením reklamace, může se obrátit na Českou obchodní inspekci (ADR, www.coi.cz). Dozor nad CK vykonává MMR, ČOI a živnostenské úřady.

8. Ochrana osobních údajů (GDPR)

8.1. Správce a účel

Správce údajů je CK. Zpracovává osobní údaje nutné pro uzavření a plnění smlouvy (jména, kontakty, údaje z dokladů, informace pro dopravu, ubytování, pojištění, víza, platby). Bez těchto údajů nelze zájezd zajistit.

8.2. Právní základ

Zpracování probíhá zejména pro plnění smlouvy a zákonných povinností (účetnictví, cestovní ruch), dále z oprávněného zájmu CK (ochrana práv, evidence). Pro marketing nebo jiné účely se údaje využívají jen se souhlasem, který lze kdykoli odvolat.

8.3. Předávání údajů

Údaje jsou předávány v nezbytném rozsahu partnerům zajišťujícím služby (dopravci, hotely, pojišťovny, průvodci). Předání mimo EU probíhá jen pokud je to nutné a v souladu s GDPR (např. na základě standardních doložek).

8.4. Doba uchování

Údaje se uchovávají po dobu trvání smlouvy a dále dle zákonných lhůt (např. účetní doklady min. 5 let, promlčecí lhůty až 10 let). Poté jsou bezpečně vymazány nebo anonymizovány.

8.5. Práva zákazníka

Zákazník má právo na přístup, opravu, výmaz, omezení zpracování, přenositelnost údajů a námitku proti zpracování. Pokud je zpracování založeno na souhlasu, lze jej kdykoli odvolat.

8.6. Kontakt a stížnosti

Žádosti ohledně údajů lze posílat na kontakty CK. CK odpoví do 1 měsíce (v odůvodněných případech do 3 měsíců). Pokud zákazník není spokojen, může se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.

9. Závěrečná ustanovení

9.1. Platnost a účinnost VOP: Tyto Všeobecné obchodní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne **1.1.2026** a nahrazují předchozí VOP vydané CK. VOP platí pro zájezdy a služby cestovního ruchu poskytované CK ode dne účinnosti.

9.2. Rozhodné právo a jurisdikce: Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK (jakož i veškeré další vztahy z toho vyplývající) se řídí právním řádem České republiky. V případě soudního sporu je k řízení příslušný obecný soud CK, pokud kogentní právní předpis nestanoví jinak. Ustanovení mezinárodních smluv a předpisů EU, které jsou pro zákazníka příznivější, mají přednost před českým právem v případě kolize.

9.3. Salvátorská klauzule: Pokud by některé ustanovení těchto VOP nebo smlouvy o zájezdu bylo neplatné či nevynutitelné, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. Smluvní strany se zavazují nahradit neplatné ustanovení takovým platným, které co nejvíce odpovídá zamýšlenému účelu. Opomenutí uplatnění jakéhokoli práva ze strany CK neznamená vzdání se takového práva.

9.4. Změny podmínek: CK je oprávněna tyto VOP aktualizovat či měnit, zejména z důvodu změn právních předpisů nebo způsobu podnikání. Pro konkrétního zákazníka jsou však závazné VOP platné v čase uzavření jeho smlouvy o zájezdu (případné změny VOP po uzavření smlouvy se zákazníkem se ho nedotýkají, ledaže by šlo o změny vyžádané zákonem a neposkytující mu menší rozsah práv). Aktuální znění VOP je vždy zveřejněno na webových stránkách CK.

9.5. Komunikace a doručování: Pro účely plnění smlouvy a právních úkonů smluvních stran se považuje za dohodnuté, že komunikace může probíhat elektronicky e-mailem. Zpráva odeslaná z kontaktní e-mailové adresy jedné strany na kontaktní e-mail druhé strany se považuje za doručenu následující pracovní den po odeslání, neprokáže-li se opak. Zákazník souhlasí, že mu potvrzení smlouvy a případné další dokumenty mohou být doručovány elektronicky. Písemná forma je zachována i pro právní jednání učiněná elektronickými prostředky.

9.6. Záznamy a souhlasy: Smlouva o zájezdu včetně těchto VOP je archivována v elektronické podobě u CK a zákazníkovi k ní bude umožněn přístup na vyžádání. Podpisem smlouvy (resp. odesláním on-line objednávky) zákazník stvrzuje, že je seznámen s těmito VOP a výslovně s nimi souhlasí. Zákazník též uděluje souhlas s použitím svých kontaktních údajů pro účely komunikace související s plněním smlouvy. Jakékoli další zpracování osobních údajů pro marketingové účely podléhá souhlasu dle čl. 8.2.

9.7. Speciální ustanovení: Tyto VOP byly sepsány v českém jazyce. V případě, že by byly přeloženy do cizího jazyka, je rozhodující česká verze. Nadpisy článků slouží pro přehlednost a nemají vliv na výklad textu. Ustanovení těchto VOP se použijí v nejširším zákonem dovoleném rozsahu; případná zákonná kogentní úprava má přednost před smluvními ujednáními, která by s ní byla v rozporu.