

**Cestovní agentura SKY TOURS, s.r.o.**

se sídlem Křivánkovo nám. 3/8, 641 00 Brno, IČ: 283 12 571, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u KS v Brně v oddílu C, vložce 60466 (dále jen SKY TOURS)

**I. Preambule**

1. Tyto Všeobecné podmínky jsou platné pro všechny pobyty a ostatní služby cestovního ruchu poskytované SKY TOURS. Tyto Všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást všech smluv o pobytu uzavíraných dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen OZ), v platném znění a zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, v platném znění se zákazníky SKY TOURS, na základě kterých, se zákazníci zúčastňují pobytů či využívají služeb poskytovaných SKY TOURS.

2. SKY TOURS organizuje pobyty a cestovní služby na objednávku pro individuální zájemce i skupiny dle dohody (dále jen „pobyt“). Pro zákazníky s individuální dopravou zprostředkovává ubytování v hotelech, apartmánech a kempech včetně dalších služeb souvisejících s cestovním ruchem.

**II. Předmět podmínek**

1. SKY TOURS jako pořadatel prodává pobyty (§ 2522 OZ) na základě Smlouvy o pobytu vyhotovené v písemné formě, která obsahuje všechny zákonem stanovené náležitosti (§ 2525 OZ). SOP se skládá z formuláře nazvaného „Smlouva o pobytu“ a elektronické nabídky příslušného pobytu umístěné na webových stránkách SKY TOURS ([www.sky-tours.cz](http://www.sky-tours.cz)), nebo nabídky pobytu zaslané zákazníkovi e-mailem příp. předložené mu prostřednictvím spolupracujících partnerů či slevových portálů (Slevomat), jakož i z těchto Všeobecných podmínek.

2. Předmětem těchto Všeobecných podmínek je úprava některých níže specifikovaných skutečností vyplývajících z SOP uzavřené mezi SKY TOURS jako pořadatelem pobytu a zákazníkem jako účastníkem pobytu.

3. Pokud jsou v SOP uvedeny a SKY TOURS akceptovány podmínky odlišné od obecné úpravy dané těmito Všeobecnými podmínkami, mají přednost údaje uvedené v SOP.

**III. Uzavření Smlouvy o pobytu**

1. Smluvní vztah mezi zákazníkem a SKY TOURS vzniká uzavřením Smlouvy o pobytu (dále jen „SOP“). SOP pořádaném SKY TOURS obsahuje zejména označení smluvních stran, vymezení pobytu, zejména termín jeho zahájení a ukončení, uvedení všech poskytovaných služeb cestovního ruchu, které jsou zahrnuty do ceny pobytu, místo a dobu jejich trvání, cenu pobytu včetně časového rozvrhu plateb a výši jednotlivých záloh i o poplatcích, které nejsou zahrnuty do souhrnné ceny, 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 pořadatelé uhradí v případech ustanovených občanským zákoníkem; uvedené údaje mohou být uvedeny buď přímo v textu SOP anebo v e-mailové korespondenci tvořící nedílnou součást SOP nebo v těchto Všeobecných podmínkách (před VOP má přednost elektronická/e-mailová nabídka a před tou mají zase přednost změny vyjednané v e-mailové korespondenci). Zákazník odpovídá za správnost všech jím vyplněných údajů uvedených v SOP včetně údajů týkajících se spolucestujících osob.

2. Nárok zákazníka na účast na pobytu pořádaném SKY TOURS, který je předmětem uzavřené SOP mezi zákazníkem a SKY TOURS, vzniká pouze úplným zaplacením ceny zájezdu za podmínek stanovených těmito Všeobecnými podmínkami.

3. Za splnění závazků dalších přihlášených osob uvedených na SOP (tj. spolucestujících) odpovídá zákazník (objednavatel), se kterým je uzavírána SOP. Zákazník je povinen seznámit tyto osoby, v

jejichž prospěch SOP uzavírá s obsahem SOP a seznámit je rovněž se všemi dalšími informacemi vztahujícími se k vybranému pobytu, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb, které od SKY TOURS obdrží a s obsahem těchto Všeobecných podmínek.

4. Specifikace ubytování, jeho polohy, kategorie, stupně vybavenosti a hlavní charakteristické znaky, specifikace stravování, tj. jeho způsobu a rozsahu, jsou-li některé z těchto služeb součástí pobytu, vyplývají z katalogu SKY TOURS nebo z ostatních nabídek zpracovaných CK SKY TOURS, které má zákazník k dispozici. Pokud tyto údaje uvedeny v katalogu či ostatních nabídkách SKY TOURS nejsou, budou uvedeny přímo v SOP mezi zákazníkem a SKY TOURS.

5. Smluvní vztah mezi SKY TOURS s.r.o. a zákazníkem vzniká okamžikem doručení řádně vyplněné a podepsané SOP a úhradou zálohy. Tyto podmínky musí být splněny nejpozději do data splatnosti zálohy uvedené v SOP.

**IV. Cena pobytu**

1. Celková cena pobytu je cena sjednaná mezi SKY TOURS a zákazníkem. Tato cena je uvedena v SOP spolu s popisem poskytovaných služeb a potvrzena SKY TOURS. Souhrnná cena zájezdu uvedená v SOP je konečná s výjimkou povinných poplatků třetím subjektům, které je zákazník povinen uhradit v místě pobytu v místní měně.

2. Cena pobytu je splatná zpravidla ve 2 splátkách, z nichž první zálohová splátka ve výši 50 % z celkové ceny pobytu je splatná do 3 dnů po uzavření SOZ a druhá splátka tvořící doplatek ceny pobytu je splatná nejpozději 6 týdnů před začátkem pobytu.

4. Pokud dojde k uzavření SOP v době kratší než 6 týdnů před zahájením pobytu, je cena pobytu splatná jednorázově do 2 dnů od uzavření SOP. Cena pobytu však musí být vždy v plné výši uhrazena před zahájením pobytu na účet SKY TOURS.

5. Zákazník je povinen uhradit splátky ceny pobytu SKY TOURS. Úhradu provede (v hotovosti v provozovně SKY TOURS, případně bezhotovostním převodem na účet SKY TOURS, ČS a.s. Brno, č.ú.: 2145282319/0800). Za řádnou a včasnou úhradu splátek odpovídá vždy zákazník. V případě úhrady ceny pobytu bezhotovostním převodem na účet se cena (resp. záloha nebo doplatek) považuje za uhrazenou dnem připsání na účet SKY TOURS.

6. SKY TOURS je oprávněna změnit způsob a termíny placení ceny pobytu s tím, že tato změna bude uvedena v SOP, případně oznámena zákazníkovi.

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

**V. Změna ceny pobytu**

1. SKY TOURS je oprávněna za podmínek stanovených v tomto článku jednostranně zvýšit cenu pobytu.

2. Cenu pobytu lze zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 % (takovým kursem se rozumí kurs české koruny vůči měně toho státu, kam zájezd směřuje (resp. alespoň jednoho z takových států), pokud k takové změně dojde do 21. dne před zahájením pobytu. Pro účely určení ceny je

rozhodný stav ke dni, jež je určen katalogem pobytů SKY TOURS nebo v ostatních nabídkách zpracovaných SKY TOURS, jako „den stanovení ceny pobytu“.

3. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být klientovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením pobytu.

**VI. Práva a povinnosti zákazníka**

1. Zákazník je oprávněn:

a) požadovat poskytnutí všech uhrazených služeb  
b) reklamovat případné vady poskytnutých služeb v případě, že je rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb nižší, než bylo předem dohodnuto. Veškeré reklamace uplatňuje zákazník na místě vzniku závad nejlépe písemně příslušnému místnímu delegátovi nebo zastupující agentuře, v případech, které nebyly odstraněny na místě, pak nejlépe písemně přímo u SKY TOURS nejpozději do 1 měsíce po návratu z pobytu, jinak nebude na reklamaci brán zřetel. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, s odstupem času se pak ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a tím i možnost řádného vyřízení reklamace.

c) být seznámen se všemi případnými změnami v termínu, programu, rozsahu a kvalitě služeb a ceně pobytu.

2. Po uzavření SOP lze na žádost zákazníka provést změnu osoby zákazníka, je-li to objektivně možné (zejm. z časových důvodů a podmínek na straně dalších poskytovatelů služeb). Před zahájením pobytu může zákazník písemně oznámit SKY TOURS, že se pobytu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedené. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou SOP. Vývodní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny pobytu. V tomto případě se zákazník zavazuje zaplatit manipulační poplatek ve výši 200,- Kč/osoba. Postoupení SOP na jinou osobu bez předchozího souhlasu SKY TOURS je vyloučeno.

3. Zákazník má právo zažádat SKY TOURS o dílčí změnu objednaných fakultativních služeb již uvedených v SOP za jiné služby. V případě, že tato změna bude možná a bude provedena, zavazuje se klient zaplatit manipulační poplatek ve výši 200,- Kč/osoba.

4. Zákazník je povinen:

a) uhradit sjednanou cenu pobytu a dalších fakultativních služeb dle výše uvedených podmínek,

b) nastoupit ve stanoveném čase na pobyt

c) zajistit si platný cestovní doklad, popřípadě příslušná vstupní víza,

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 SOP informován o pasových, vízových a zdravotních formalitách, které jsou nutné pro cestu a pobyt, jakož i o obvyklých cenách a lhůtách na jejich vyřízení,

e) řídit se pokyny pro účastníky pobytu stanovené ubytovatelem.

f) vzniklé závady bezodkladně oznámit SKY TOURS

g) dodržovat další povinnosti, stanovené mu právními předpisy.

5. V případě reklamace kontaktuje zákazník neprodleně SKY TOURS. Každý zákazník má povinnost reklamovat vady poskytnutých služeb v souladu s § 2537 odst. 2 OZ ihned po jejich zjištění tak, aby bylo možno tyto vady odstranit v rámci možnosti SKY TOURS ještě v průběhu pobytu. Nedílnou součástí reklamace musí být protokol, ve kterém je podrobně popsán a případně fotograficky zdokumentován zákazníkem předmět reklamace a stanovisko ubytovatele, se kterým se reklamované vady řešily. Při splnění výše uvedených náležitostí se SKY TOURS zavazuje sdělit své stanovisko k reklamaci písemně nejpozději do 30 dnů od doručení reklamace.

6. Zákazník, který bez zavinění SKY TOURS nevyčerpá všechny smlouvené služby, nemá právo na jejich náhradu.

## VII. Práva a povinnosti SKY TOURS

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

2. Za změnu smluvních podmínek se nepovažuje zejména změny, které nemají za následek změnu destinace pobytu, kategorie ubytování, stravování, 3. Pokud byla realizace pobytu podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků, je SKY TOURS oprávněna v případě nedosažení minimálního počtu zákazníků pobyt zrušit. O tom je povinna klienta informovat alespoň 3 dny před plánovaným termínem zahájení pobytu a neprodleně vrátit klientovi všechny předemné úhrady. Pokud se pobyt z tohoto důvodu neuskuteční, má zákazník přednost při zařazení na volné místo v pobytu obdobném. Fakultativní výlet se může pro nedostatek zákazníků zrušit též v průběhu pobytu.

4. SKY TOURS je povinna zajistit plnění všech služeb obsažených v ceně pobytu; pokud nebude schopen 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. SKY TOURS se zavazuje v případě oprávněných stížností ze strany zákazníka v průběhu pobytu 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 vytykané nedostatky nejsou zaviněny SKY TOURS či jiným dodavatelem služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci pobytu 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 – za vyšší moc se považují okolnosti, které vznikly v důsledku nepředvídatelných a neodvratitelných skutečností mimořádné povahy, které znemožňují řádné poskytnutí původně sjednaných služeb, vznikají nezávisle na vůli stran a SKY TOURS nemá možnost je ovlivnit ani jim zabránit, a to ani při vynaložení veškerého úsilí. Okolnosti vyšší moci - např. extrémní klimatické jevy, karanténa, válečný konflikt, politická nestabilita vedoucí k ohrožení života a zdraví klientů, teroristické útoky, následky imigrační politiky, přírodní katastrofy, epidemie nemocí ohrožujících zdraví a životy klientů apod. vylučují povinnost SKY TOURS plnit jakékoli nároky klientů vyplývající z nastalých nedostatků a změn, uvedených v tomto odstavci.

## VIII. Odstoupení od smlouvy o pobytu

1. SKY TOURS je oprávněna od SOP odstoupit jen v případech výslovně uvedených v SOP, těchto podmínkách nebo obecně závazných právních předpisech.

2. SKY TOURS je oprávněna odstoupit zejména z důvodu porušení stanovené povinnosti ze strany zákazníka. V případě, že zákazníka před zahájením zájezdu poruší svou povinnost a SKY TOURS z tohoto důvodu odstoupí od SOP, zavazuje se klient zaplatit odstupné (stornopoplatek) ve výši 100 % celkové ceny pobytu. V případě odstoupení SKY TOURS od SOP z důvodů porušení povinnosti zákazníka po zahájení pobytu doručí zákazníkovi toto odstoupení (oznámení o vyloučení ze zájezdu) ubytovatel, nebo osoba pověřená SKY TOURS odpovídající za pobyt. Doručením zákazníkovi zaniká povinnost SKY TOURS poskytovat klientovi jakékoli služby dle SOP. Zákazníkovi v takovém případě nevzniká nárok na vrácení části ceny služeb, které nebyly čerpány.

3. Zákazník je kromě případů uvedených těmito podmínkami a obecně závaznými právními předpisy oprávněn od SOP písemně odstoupit kdykoli před zahájením pobytu bez udání důvodu. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné oznámení o odstoupení od smlouvy (storno) doručeno SKY TOURS. Zákazník bere na vědomí, že jeho odstoupením od smlouvy vzniká SKY TOURS újma spočívající v nutnosti vynaložení nákladů na zajištění dalšího zákazníka a v případě, že se nepodaří náhradního zákazníka zajistit, újma sestávající z náhrady za nevyužití sjednaných služeb smluvním partnerům SKY TOURS a přiměřeného ušlého zisku. Jako náhradu újmy způsobené tímto jednáním zákazníka proto sjednávají strany smluvní odstupné (stornopoplatky), které se zákazník v případě svého odstoupení od smlouvy zavazuje ve prospěch SKY TOURS zaplatit. Pro stanovení výše stornopoplatků je rozhodující datum doručení písemného oznámení o odstoupení od SOP společnosti SKY TOURS.

4. Stornopoplatky podle odstavce 3 činí:

a) 15 % min. 500 Kč/os z celkové ceny pobytu, pokud k odstoupení od SOP ze strany zákazníka dojde více než 60 dní před prvním dnem pobytu,

b) 35 % z celkové ceny pobytu, pokud k odstoupení od SOP ze strany zákazníka dojde mezi 59. a 40. dnem před prvním dnem pobytu,

c) 50 % z celkové ceny pobytu, pokud k odstoupení od SOP ze strany zákazníka dojde mezi 39. a 20. dnem před prvním dnem pobytu,

d) 75 % z celkové ceny pobytu, pokud k odstoupení od SOP ze strany zákazníka dojde mezi 19. a 11. dnem před prvním dnem pobytu,

e) 100 % z celkové ceny pobytu, pokud k odstoupení od SOP ze strany zákazníka dojde mezi 10. dnem a před prvním dnem pobytu.

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

## IX. Zprostředkovatelské služby

1. V cenách všech pobytů není zahrnuto cestovní pojištění. SKY TOURS však může sjednávat jako zprostředkovatel na základě rámcové pojistné smlouvy pro zákazníka cestovní pojištění, a to buď u pojišťovny Allianz nebo u Pojišťovny Uniqa. SKY TOURS zákazníkovi informuje o pojištění a toto pojištění zákazníkovi na základě jeho výběru 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. Zákazník, který sjednal cestovní pojištění, tímto potvrzuje, že byl seznámen s pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění příslušné pojišťovny, že je převzal, souhlasí s jejich zněním a že mu byly poskytnuty informace o pojistiteli a pojistném vztahu dle § 66 zákona č. 37/2004 Sb.

## X. Ochrana osobních údajů

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

2. Zákazník uzavřením SOP bere na vědomí, že sděluje SKY TOURS osobní údaje v rozsahu uvedeném v SOP pro účely poskytování služeb SKY TOURS, vyplývajících z uzavřené SOP a služeb s tím souvisejících (zajištění ubytování, zprostředkování pojištění atd.) a tyto osobní údaje budou zpracovávány ze strany SKY TOURS a mohou být zpřístupněny poskytovatelům služeb, vyplývajících z SOP, případně ze smlouvy o pojištění, a jimi zpracovány, s čímž zákazník podpisem SOP souhlasí. Poskytnutí těchto osobních údajů je nutné pro uzavření SOP 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 SOP, ani smlouva o pojištění.

3. Zákazník podpisem SOP souhlasí s tím, aby SKY TOURS jako správce shromažďovala, uchovávala, zpracovávala a předala osobní údaje klienta v rozsahu jména, příjmení, telefonního čísla, adresy a emailu pro marketingové a obchodní účely SKY TOURS a jejich obchodních partnerů, a to za účelem zaslání nabídek na poskytování služeb a produktů poštou i emailem. Souhlas bude v takovém případě udělen na dobu neurčitou, přičemž zákazník je oprávněn kdykoliv svůj souhlas písemně na adrese SKY TOURS odvolat.

4. Zákazník svým podpisem SOP uděluje souhlas SKY TOURS ke zpracování osobních údajů třetích osob, v jejichž prospěch uzavírá SOP. Svým podpisem SOP potvrzuje, že je oprávněn k poskytnutí osobních údajů třetích osob a k udělení souhlasu se zpracováním jejich osobních údajů za účelem a v rozsahu uvedených v tomto článku.

5. Zákazník podpisem SOP potvrzuje, že byl ze strany SKY TOURS, jako správce osobních údajů, informován o všech právech vyplývajících ze zákona č. 101/2000 Sb., zejména že si je vědom svých práv podle § 12 a 21 tohoto zákona, tj. zejména že poskytnutí údajů je dobrovolné, že svůj souhlas může kdykoliv na adrese SKY TOURS odvolat, že má právo přístupu k osobním 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 SKY TOURS nebo přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů.

## XI. Závěrečná ustanovení

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

2. SKY TOURS 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. V souladu s ust. § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, SKY TOURS informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených se SKY TOURS 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>.

4. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 01.07.2021.