

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

Cestovní kanceláře obchodní společnosti **YKHR WHEREAWAY VOYAGER pvt. Ltd.**, IČ 00304112, se sídlem Thakkiya no. 10., Thalapitiya, 80000 Galle, Srí Lanka, (dále také jen „**smluvní podmínky**“)

Čl. I. Úvodní ustanovení

- 1.1. Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře obchodní společnosti **YKHR WHEREAWAY VOYAGER pvt. Ltd.**, IČ 00304112, se sídlem Thakkiya no. 10., Thalapitiya, 80000 Galle, Srí Lanka, zastoupené Helenou Rotreklovou (dále také jen „**pořadatel**“) upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé na základě nebo v souvislosti s uzavřenou smlouvou o zájezdu (dále také jen „**smlouva**“) dle ust. § 2521 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále také jen „**OZ**“ nebo „**občanský zákoník**“) mezi pořadatelem a jinou fyzickou či právnickou osobou (dále také jen „**zákazník**“). Smluvní podmínky jsou platné pro všechny služby poskytované tímto pořadatelem a tvoří nedílnou součást smlouvy nebo jiného smluvního vztahu mezi pořadatelem a zákazníkem.
- 1.2. Účastníky smluvního vztahu jsou pořadatel a zákazník, přičemž zákazníkem může být fyzická nebo právnická osoba. Osoby mladší 15 let nebo osoby, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, se mohou zájezdu zúčastnit pouze v doprovodu odpovědné osoby starší 18 let. U osob mladších 18 let musí být předem doložen písemný souhlas zákonného zástupce.
- 1.3. Smluvní vztah mezi pořadatelem a zákazníkem vzniká uzavřením písemné smlouvy s označením smluvních stran, vymezením zájezdu, souhrnné ceny zájezdu včetně časového rozvrhu plateb a výše zálohy a dalších zákonných náležitostí, a to podpisem této smlouvy pověřeným pracovníkem pořadatele na straně jedné a podpisem zákazníka na straně druhé, případně zákonným zástupcem zákazníka nebo osobou jednající za právnickou osobu. Pořadatel i zákazník prohlašují souhlasně smlouvu za potvrzení o zájezdu. Smlouva platí pro všechny osoby uvedené na přihlášce, přičemž za smluvní závazky všech těchto osob ručí zákazník, který podepsal smlouvu.
- 1.4. Převzetím uzavřené smlouvy zákazník potvrzuje, že se seznámil s obsahem smlouvy a smluvními podmínkami, se kterými souhlasí.
- 1.5. Potvrzením smlouvy se pořadatel zavazuje poskytnout zákazníkovi služby v rozsahu a kvalitě podle uzavřené smlouvy a smluvních podmínek. Zákazník se současně zavazuje zaplatit smlouvenou cenu a dodržovat povinnosti stanovené smlouvou a těmito smluvními podmínkami.
- 1.6. Předmětem smluvního vztahu mezi pořadatelem a zákazníkem je zájezd nebo další služby podle objednávky zákazníka, uvedené ve smlouvě, přičemž jejich rozsah je dán smlouvou a objednávkou učiněnou prostřednictvím emailu na základě popisu zájezdu uvedeného na webových stránkách pořadatele: <https://www.srilankabyhanka.com>
- 1.7. Vztahy mezi pořadatelem a zákazníkem se řídí především uzavřenou smlouvou, těmito smluvními podmínkami, platným občanským zákoníkem a zákonem č. 159/1999 Sb., v platném znění.

Čl. II. Práva a povinnosti zákazníka, cestovní doklady

2.1. Zákazník má právo především:

- na poskytnutí služeb podle smlouvy a účast na zájezdu, a to pouze v případě úhrady ceny zájezdu v celém rozsahu. V případě nevyčerpání služeb bez zavinění pořadatele nemá zákazník právo na jejich náhradu;
- na dostupné informace o podstatných skutečnostech týkajících se zájezdu ve smyslu zákona;
- odstoupit od smlouvy podle čl. VI. těchto smluvních podmínek;
- reklamovat služby podle čl. VII. těchto smluvních podmínek;
- být seznámen v dostatečném předstihu s případnými změnami ceny a rozsahu služeb poskytovaných v souvislosti se zájezdem;
- na pomoc v nesnázích ve smyslu zákona.

2.2. Zákazník má povinnost především:

- uhradit cenu zájezdu v celém rozsahu podle čl. IV. těchto smluvních podmínek;
- poskytnout pořadateli součinnost, především úplným a pravdivým uvedením údajů ve smlouvě nebo objednávce a sdělením změn těchto údajů a dalších požadavků na pořadatele;
- při zájezdu dodržovat platné normy státu Srí Lanka, především dopravní, zdravotní, bezpečnostní, celní, pasové a tranzitní včetně zvyklostí tohoto státu a předpisů dopravců a ubytovatelů a počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám nebo újmám pořadatele, ostatních zákazníků a třetích osob;
- obstarat si cestovní doklad a dbát, aby tento doklad byl platný po dobu požadovanou státem Srí Lanka. Pořadatel nenese odpovědnost za možné škody, vzniklé neplatností nebo neúplností cestovních dokladů, respektive neudělením víz cílového státu;
- vycestovat s doklady požadovanými pro vstup na Srí Lanku, příp. tranzit, především s platnými doklady o zdravotní způsobilosti, předepsaném očkování apod.;
- postupovat dle pokynů pořadatele a jejich případných zástupců, především průvodce a řidiče dopravního prostředku, který byl pro daný zájezd přistaven. Účastník zájezdu či zákazník je povinen dodržovat program zájezdu;
- v případě odstoupení od smlouvy nebo objednávky služeb zaplatit pořadateli odstupné podle čl. VI. těchto smluvních podmínek;
- uhradit v plné výši náklady a škody vzniklé nedodržením smluvních podmínek zákazníkem.

Čl. III. Práva a povinnosti pořadatele

- 3.1. Pořadatel má právo především na úhradu ceny zájezdu v celém rozsahu, odstoupit od smlouvy podle zákona nebo těchto smluvních podmínek.
- 3.2. Pořadatel má povinnost především poskytnout zákazníkovi služby podle smlouvy nebo objednávky služeb, informovat řádně, úplně a pravdivě o podstatných skutečnostech, které se týkají poskytovaných služeb, ve smyslu zákona. Pořadatel doručí zákazníkovi na

jeho adresu, případně uvedený e-mail nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu další údaje a informace k zájezdu, pokud nejsou obsaženy ve smlouvě.

Čl. IV. Cena zájezdu, platební podmínky

- 4.1. Cena zájezdu sjednaná jako cena souhrnná zahrnuje služby uvedené u jednotlivých zájezdů. Především se jedná o transfer z letiště, ubytování, služby průvodce, program, pojištění proti úpadku cestovní kanceláře a služby stravovací.
- 4.2. Průvodce absolvuje se skupinou veškerý plánovaný program uvedený ve smlouvě. Cena jednotlivých objednaných služeb je stanovena individuálně. V případě některých doplňkových služeb představujících individuální výlety v rámci zájezdů mohou být zákazníci doprovázeni průvodcem s místní licenci a současně mohou být v těchto případech vybírány další finanční částky, tzv. spropitné, tipy apod. O této možnosti a orientační výši bude zákazník předem informován pořadatelem.
- 4.3. Pořadatel je oprávněn ze zákona zvýšit cenu zájezdu, a to:
 - a) o rozdíl mezi cenou pohonných hmot k prvnímu dni kalendářního roku, kdy je zájezd konán a k termínu 30 kalendářních dnů před zahájením zájezdu;
 - b) rozdíl mezi výší letištních, přístavních a dalších poplatků zahrnutých v ceně zájezdu, a to k prvnímu dni kalendářního roku, kdy je zájezd konán a k termínu 30 kalendářních dnů před zahájením zájezdu;
 - c) změni-li se směnný kurs české koruny použitý při stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 5 %, a to o procentní rozdíl k prvnímu dni kalendářního roku, kdy je zájezd konán a k termínu 30 kalendářních dnů před zahájením zájezdu.
- 4.4. Cena zájezdu bude zákazníkem uhrazena ve dvou platbách, a to:
 - první platba na základě zálohové faktury, která bude pořadatelem vystavena a doručena zákazníkovi ve lhůtě do pěti pracovních dnů ode dne uzavření smlouvy;
 - druhá platba na základě faktury, která bude pořadatelem vystavena a doručena zákazníkovi ve lhůtě deseti pracovních dní před zahájením zájezdu.
- 4.5. V případě, že ze strany zákazníka nebude uhrazena cena zájezdu dle odst. 3.4. nemá pořadatel povinnost zákazníka přijmout a zájezd poskytnout. V takovém případě má pořadatel právo odstoupit od smlouvy nejpozději dva pracovní dny před konáním zájezdu dle smlouvy na základě písemného upozornění doručeného na email zákazníka. Zákazník je povinen uhradit odstupné dle čl. VI. těchto smluvních podmínek.
- 4.6. Pořadatel má právo na úhradu zájezdu podle smlouvy v celém rozsahu před jejím poskytnutím nejpozději 10 pracovních dnů před plánovaným odjezdem. Po dohodě mezi pořadatelem a zákazníkem může být ve smlouvě dohodnuta i jiná lhůta pro uhrazení doplatku.
- 4.7. Za okamžik úhrady daného zájezdu je považován ten okamžik, kdy platba byla připsána na účet pořadatele. Úhrada zájezdu může být provedena v případě kolektivů nebo i jednotlivců na základě vystavené faktury.
- 4.8. Pořadatel má právo na úhradu zálohy zákazníkem ve výši maximálně 50 % z ceny zájezdu. Záloha bude uhrazena ve lhůtě stanovené vystavenou fakturou ze strany pořadatele, který je povinen fakturu vystavit do pěti pracovních dnů ode dne uzavření smlouvy. Pokud do této lhůty pořadatel neobdrží řádně platbu na účet, je rezervace zrušena, nebude-li dohodnuto jinak.

- 4.9. Cena zájezdu nebo poskytovaných služeb nezahrnuje vyřízení a cenu vstupních formalit cílové země, stravu mimo stravování uvedené ve smlouvě, spropitné, vstupy a fakultativní akce nezahrnuté v programu.

Čl. V. Změny

- 5.1. Nutí-li vnější podmínky pořadatele změnit podmínky zájezdu, navrhne pořadatel zákazníkovi změnu smlouvy s uvedením výše nové ceny. Nesouhlasí-li zákazník se změnou smlouvy, má právo od smlouvy odstoupit, a to ve lhůtě pěti kalendářních dnů ode dne oznámení o změně podmínek zájezdu a před zahájením zájezdu. Neodstoupí-li zákazník v určené lhůtě, platí, že se změnou smlouvy souhlasí.
- 5.2. Pořadatel si vyhrazuje právo změny jednotlivých služeb a časového programu zájezdu z důvodu zásahu vyšší moci, rozhodnutí orgánů státní moci a správy, omezení návštěv pamětihodností ve dnech svátků nebo oslav v místě, mimořádných okolností a v dalších nutných případech, především při změně dopravního prostředku, trasy a programu zájezdu apod. Je-li to možné, pořadatel v těchto případech zabezpečí náhradní program a služby kvalitou a rozsahem srovnatelné se službami podle smlouvy, přičemž zákazníkovi nevzniká právo na slevu z ceny nebo vrácení ceny.
- 5.3. V případě změny služeb na základě požadavků zákazníka nese zákazník náklady spojené s touto změnou v plném rozsahu, není-li těmito podmínkami stanoveno jinak.
- 5.4. Zákazník může ve lhůtě do deseti kalendářních dnů před odjezdem písemně nebo telefonicky oznámit pořadateli změnu v osobě účastníka spolu s prohlášením nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou a těmito smluvními podmínkami, přičemž společně a nerozdílně odpovídají za úhradu ceny zájezdu a úhradu dalších nákladů, které se změnou zákazníka pořadateli vzniknou.

Čl. VI. Zrušení zájezdu, odstoupení od smlouvy, odstupné

- 6.1. Zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit s tím, že odstoupení je povinen průkazným způsobem, a to e-mailem a telefonickým hovorem oznámit pořadateli.
- 6.2. Pokud zákazník odstoupí od účasti na daném zájezdu pro nesouhlas se změnou smlouvy nebo zrušil-li pořadatel zájezd z jiných důvodů než pro porušení povinností zákazníkem, nabídne pořadatel zákazníkovi náhradní zájezd za podmínek stanovených zákonem.
- 6.3. Pořadatel může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit, byl-li zájezd zrušen především z důvodů podle bodu 5.2. těchto smluvních podmínek nebo vzhledem k vyšší moci. Stejně tak může pořadatel učinit, pokud zákazník porušil svou povinnost.
- 6.4. Pokud dojde k odstoupení od smlouvy ze strany pořadatele z důvodu porušení povinností zákazníkem, nemá zákazník nárok na vrácení poměrné části ceny zájezdu nebo služeb, které nebyly čerpány a zákazník je povinen uhradit další náklady vzniklé pořadateli.
- 6.5. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností pořadatele nebo odstoupí-li pořadatel od smlouvy z důvodu porušení povinností zákazníka, je zákazník povinen zaplatit pořadateli za odstupné ve výši skutečně vzniklých nákladů, nejméně však za osobu částku ve výši :
- a) 50 % z celkové ceny zájezdu při stornování od podepsání smlouvy do 30. dne před odjezdem;

- b) 80 % z celkové ceny zájezdu při stornování od podepsání smlouvy v období od 29. do 10. dne před odjezdem;
 - c) 100 % z celkové ceny zájezdu při stornování v období 9 a méně dnů před odjezdem.
- 6.6. Pro stanovení odstupného je rozhodující datum skutečného oznámení storna pořadatel, tj. doručení zprávy prostřednictvím e-mailu odeslaného pořadatel na adresu hankasrilankacz@seznam.cz.
- 6.7. Ve smlouvě uzavřené mezi pořadatelem a zákazníkem mohou být dohodnuty i jiné podmínky pro případné zrušení zájezdu ze strany zákazníka. Těmito podmínkami se pak obě strany budou a musí řídit.

Čl. VII. Vady zájezdu, reklamace, odpovědnostní vztahy

- 7.1 Nemá-li zájezd vlastnosti vymezené smlouvou a zákonem, zajistí pořadatel nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady. Nejednají-li pořadatel nápravu v určené přiměřené lhůtě, může si zákazník zjednat nápravu sám a pořadatel mu uhradí účelně vynaložené náklady. Pokud se po odjezdu vyskytnou podstatné vady zájezdu, je pořadatel povinen přijmout opatření pro pokračování zájezdu. Pokud zákazník toto opatření z řádného důvodu odmítne, zajistí pořadatel přepravu zákazníků na místo odjezdu.
- 7.2 Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen vytknout jí pořadatel s nárokem na slevu z ceny zájezdu ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Pokud nebude vada vyčtena zákazníkem bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu, právo na slevu nebude přiznáno. Smluvní strany se současně se současně dohodou na tomto režimu uplatnění vad:
- a) Zákazník je povinen vady uplatnit bez zbytečného odkladu pořadatele, který je povinen sjednat nápravu.
 - b) Nepodaří-li se vady odstranit, sepíše zákazník o vadách zápis, který pořadatel podepíše a doplní svým stanoviskem.
 - c) Reklamaci vad je nutné v zákonné lhůtě osobně nebo doporučeným dopisem předat pořadatel.
 - d) Pořadatel je povinen rozhodnout do 30 dnů po doručení reklamace, ve složitějších případech si pořadatel vyžádá u zákazníka odklad.
 - e) Pokud v průběhu zájezdu není poskytnuta určitá služba z důvodu vyšší moci, nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy.
- 7.3 Pořadatel nenes odpovědnost za škody, vyplývající ze změn sjednaných služeb včetně zrušení zájezdu, pokud k těmto změnám došlo zaviněním zákazníka např. vědomé nečerpání služeb, nerespektování pokynů pořadatele nebo průvodce či norem a zákonů navštíveného státu, ubytovacího zařízení, dopravce apod. nebo zaviněním třetí osoby nebo z důvodu tzv. vyšší moci.
- 7.4 Pořadatel nenes odpovědnost za služby, které si zákazník objedná nebo zabezpečí na místě mimo program a služby pořadatele.
- 7.5 Za předmět reklamace se nepovažují vady, škody a újmy způsobené zákazníkovi, které jsou předmětem pojistného plnění nebo které jsou z pojistného plnění výslovně vyňaty.

- 7.6 Za vadu plnění se nepovažují děje způsobené třetí osobou nebo vyplývající z odlišných geografických, náboženských, kulturních a hygienických standardů v místě poskytování služeb, především hluk, menší možnosti občerstvení, kvalita komunikací spojená s časem přepravy, úroveň přepravy.

Čl. VIII. Pojištění

Součástí zájezdu, smlouvy není sjednání pojištění, které si musí každý zákazník sjednat na své náklady a dle svého uvážení sám.

Čl. IX. Další podmínky

- 9.1. Zákazník je povinen podle pokynů pořadatele dostavit se na stanovené místo nástupu na zájezd ve stanovenou hodinu, příp. převzít podle pokynů pořadatele doklady spojené se zájezdem nebo poskytováním služeb.
- 9.2. Zákazník od smlouvy odstoupí nebo uplatní reklamaci dnem, kdy je tento projev vůle řádně doručen pořadateli ve smyslu smlouvy.
- 9.3. Komunikace s klientem bude zajištěna prostřednictvím uvedené e-mailové adresy nebo prostřednictvím telefonu.
- 9.4. Zákazník je povinen naložit svá zavazadla do dopravního prostředku nebo předat k odbavení na určeném místě na letišti a v cílové přestupní stanici si je ihned převzít. Pořadatel nepřebírá záruky za ztrátu nebo zcizení zavazadel v rámci letecké přepravy.

Čl. X. Zpracování osobních údajů

- 10.1. Zákazník souhlasí se zpracováním jeho osobních dat uvedených ve smlouvě v souladu s platnou právní úpravou včetně zpracování do elektronické databáze pořadatele s následným používáním pořadatele v souvislosti s poskytováním služeb cestovního ruchu. Zákazník současně prohlašuje, že je zmocněn k tomuto souhlasu i za další osoby uvedené ve smlouvě nebo objednávce.
- 10.2. Pořadatel se zavazuje ochraňovat osobní údaje zákazníka před zneužitím a nepovolanými osobami.
- 10.3. Zákazník souhlasí s použitím fotografií pro potřeby pořadatele týkajících se jeho osoby, které poskytne pořadateli sám.
- 10.4. Pokud některé fotografie, na kterých bude zákazník zachycen, pořídí pořadatel zájezdu, souhlasí tímto zákazník s jejich použitím pro potřeby pořadatele.
- 10.5. Ochrana osobních údajů :

Zákazník souhlasí se shromažďováním, uchováním a zpracováním osobních údajů, které jsou obsaženy ve smlouvě a nebo které jsou uvedeny v seznamu osob, které se zúčastní zájezdu a které tvoří kolektiv, pro který zákazník zájezd objednal a organizuje, správcem Helenou Rotreklovou, nar. 13. 3. 1987, bytem Panvilla, Peelabedha 80400, Hikkaduwa, Srí Lanka. Tento souhlas uděluje pro všechny údaje obsažené ve smlouvě a nebo v dodaném seznamu osob v případě kolektivu, a to po dobu maximálně 5 let od dne udělení souhlasu nebo do doby, kdy přímo a účinně zašle správci informaci o tom, že si nepřejde, aby jeho osobní údaje a nebo údaje uvedené v dodaném seznamu osob, byly dále využívány. Zároveň si je vědom svých práv podle ust. § 12 a 21 zákona č. 101/2000 Sb.

o ochraně osobních údajů, v platném znění. Se všemi vyplněnými částmi smlouvy bude zákazník vždy seznámen. Všechny údaje, které zákazník pořadateli předá, musí být přesné a pravdivé a poskytnuté dobrovolně. Zákazník souhlasí s tím, že o výše uvedených skutečnostech bude informovat i členy kolektivu, pro které daný zájezd objednává a jejichž osobní data dodává v seznamu účastníků zájezdu.

Čl. XI. Závěrečné ustanovení

Tyto podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 11. 2024 a jsou platné pro zájezdy pořadatele.

V Galle dne 31. 10. 2024

Helena Rotreklová, za cestovní kancelář
YKHR WHEREAWAY VOYAGER pvt. Ltd.