

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO ZPROSTŘEDKOVÁNÍ SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU, DOPŇKOVÝCH SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU & PRODEJ ZÁJEZDŮ

### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. **Blue Marlin s.r.o.**, IČO: 27920577, adresa K Sídlišti 1728/31, Praha 4, 140 00 (dále jen „BM“) se zabývá:

- zprostředkováním prodeje služeb cestovního ruchu: ubytování, letenky, exkurze, transfery apod. (dále jen „jiné služby cestovního ruchu“)
- zprostředkováním doplňkových služeb cestovního ruchu: fotograf a kameraman v zahraniční destinaci, svatba v zahraničí, cestovní pojištění

- prodejem zájezdů

1.2. Tyto všeobecné obchodní podmínky BM (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran ze:

- ze smlouvy o zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu
- smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“);

1.3. BM informuje zákazníka o tom, k jaké smlouvě směřuje jejich předmluvní komunikace nejpozději před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením SoZ. BM pro tyto účely předá zákazníkovi příslušný formulář (dále jen „vzorový formulář“), který musí obsahovat informaci o způsobu právní ochrany zákazníka.

### A. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PRODEJE SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU

1.1. Tyto VOP se přiměřeně použijí na zprostředkování prodeje jiných služeb cestovního ruchu.

1.2. Pro účely zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu není BM pojištěn pro případ úpadku a není povinen zákazníkovi předávat vzorový formulář.

1.3. BM není při zprostředkování prodeje jiných služeb stranou smluv o poskytnutí jednotlivých služeb cestovního ruchu, a proto jí ze zprostředkovaných smluv nevyplývají žádné povinnosti. BM zejména neodpovídá za vady zprostředkovaných služeb cestovního ruchu ani za vzniklé škody. BM není povinen přijímat reklamace týkající se vad zprostředkovaných služeb cestovního ruchu. Odpovědnost BM se omezuje na zprostředkování jiných služeb a netýká se jejich poskytnutí.

Práva a povinnosti zákazníka z jednotlivých zprostředkovaných smluv upravují smlouvy s jednotlivými poskytovateli, resp. jejich všeobecné obchodní podmínky.

Tyto podmínky jsou zaslány společně s fakturou objednaných služeb.

1.4. Objednávka služeb nabývá platnosti úhradou první části platby služeb.

### B. PRODEJ ZÁJEZDU

#### 1. SMLOUVA O ZÁJEZDU (SoZ)

1.1. BM poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné SoZ, jejíž obsah je v praxi rozdělen do několika dokumentů: (i) SoZ (formulář), (ii) tyto VOP a (iii) popis zájezdu v SoZ nebo nabídkovém

materiálu. Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. Text formulářové SoZ má přednost před VOP i popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu.

1.2. Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je výměnný poukaz – voucher, který zákazník obdrží po zaplacení plné ceny zájezdu vč. všech případných doplňkových služeb, které si objednal.

## **2. UZAVŘENÍ SMLOUVY**

2.1. Prodejem zájezdu se rozumí okamžik uzavření SoZ. SoZ je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s BM závazně potvrdí nabídku zájezdu. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu se považuje:

- výslovný souhlas zákazníka s nabídkou BM zachycený v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci.

2.2. SoZ je účinná:

- zaplacením zálohy nebo celé ceny zájezdu ve lhůtě stanovené BM;

2.3. Zákazník úhradou první splátky SoZ osvědčuje že:

a) mu byly spolu s návrhem SoZ zaslány všeobecné obchodní podmínky BM, které tvoří nedílnou součást SoZ, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,

b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,

c) mu byl předán doklad o pojištění BM proti úpadku,

d) mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,

e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,

f) mu byl předán kontakt na místního zástupce pořadatele,

g) je oprávněn SoZ uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřily.

Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

2.4. Pokud zákazník uzavírá SoZ za či ve prospěch třetích osob, odpovídá jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací.

## **3. CELKOVÁ CENA ZÁJEZDU A ZPŮSOB PLATBY**

3.1. Cena zájezdu je celkovou cenou, která je stanovena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů.

3.2. Cena zájezdu a cena dalších objednaných doplňkových služeb je uvedena v SoZ. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

3.3. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v SoZ: „V ceně zahrnuto“.

3.4. Informace na [www.bluemarlin.cz](http://www.bluemarlin.cz) nejsou právně závaznou nabídkou.

3.5. Zákazník se zavazuje zaplatit BM cenu zájezdu dle podmínek splatnosti uvedených v SoZ.

3.6. V případě neuhrazení doplatku ceny má BM právo odstoupit od SoZ. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn. Vrácení přijaté zálohy bude sníženo o odstupné stanovené v SoZ. Nezaplacení doplatku nahrazuje oznámení o odstoupení od SoZ.

3.7. Cenu zájezdu může zákazník uhradit pouze bankovním převodem.

3.8. Zákazníková finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet BM, resp. v den, kdy BM finanční plnění obdrží.

## 4. ZMĚNA CENY ZÁJEZDU

4.1. BM je oprávněna zvýšit cenu zájezdu, jestliže se zvýší tyto náklady:

- a) cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie,
- b) daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty ze služeb cestovního ruchu poskytovaných podle SoZ třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou
- c) směnný kurz české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu.

4.2. BM doručí oznámení o zvýšení ceny v textové podobě zákazníkovi nejpozději dvacátý den před zahájením zájezdu. V oznámení BM uvede důvod zvýšení ceny a výpočet zvýšení.

4.3. Zvýšení ceny o více jak 8 % dává zákazníkovi právo odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného.

## 5. ZMĚNA SMLOUVY

5.1. BM si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je BM povinnen zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od SoZ.

5.2. Nutí-li vnější okolnosti BM podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li BM splnit zvláštní požadavky zákazníka nebo navrhne-li BM zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od SoZ ve lhůtě podle SoZ, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží BM zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od SoZ, c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od SoZ, a d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

5.3. Neodstoupí-li zákazník od SoZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může pořadatel odstoupit od SoZ nebo výše odstupného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka.

## 6. PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA POSTOUPENÍ SMLOUVY

6.1. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník SoZ postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči BM účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou SoZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.

6.2. BM nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s

postoupením SoZ; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení SoZ, a tyto náklady zákazníkovi doloží.

6.3. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které BM v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek BM a poplatek za změnu a storno letenky).

## 7. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

7.1. Zákazník může před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit vždy, avšak BM jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. Zákazník musí zaplatit BM sjednané odstupné/storno ze zájezdu.

7.2. Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit BM odstupné podle čl. 8 v těchto případech:

a) BM zvýší cenu zájezdu o více než osm procent;

b) 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;

c) BM odstoupil poté co mu v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámil zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

7.3. V těchto případech je BM povinen zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V popsanych situacích BM nevzniká vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

7.4. Účinky odstoupení od SoZ nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

## 8. ODSTUPNÉ (STORNO)

8.1. Pro stanovení výše odstupného se vychází z podmínek specifikovaných v SoZ, z počtu dnů mezi odstoupením od SoZ a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů BM. Začátkem zájezdu se rozumí začátek poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu.

8.2. Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od SoZ zájezd nečerpá, má CK právo na odstupné ve výši plné ceny zájezdu.

8.3. Pokud zákazník již na základě SoZ provedl úhradu nebo její část a BM vzniklo právo na odstupné, budou vzájemné pohledávky započteny; BM případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné, nebo zákazník neprodleně doplatí BM rozdíl mezi odstupným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.

8.4. Pokud součástí zájezdu není letecká přeprava, a tudíž cena letenek není zahrnuta do ceny zájezdu, a BM přesto pro zákazníka v souladu se SoZ zajišťuje nákup letenky, zavazuje se zákazník nahradit BM veškeré náklady, které jí v souvislosti s pořízením letenky a jejího případného storna vznikly.

## 9. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU A POMOC V NESNÁZÍCH

9.1. BM odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

9.2. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout BM bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu.

## 10. DALŠÍ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKŮ

10.1. Zákazník je mimo jiné povinen:

- mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států a území; sdělit BM s dostatečným předstihem číslo cestovního pasu, se kterým pojedete na zájezd, a pokud tak neučiní, uhradit případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé;
- dodržovat právní předpisy navštívených států;
- dodržet čas a místo odletu
- předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu;
- v případě, že BM zajišťuje víza, poskytnout zástupci BM údaje z cestovního pasu v termínu určeném BM;
- chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.

10.2. Zákazník, se kterým je SoZ uzavřena je povinen zajistit, aby uvedené závazky a podmínky splnily všichni zákazníci účastníci se zájezdu.

## 11. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU

11.1. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníkům, BM a jeho obchodních partnerů.

11.2. BM odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že on nebo jeho poskytovatelé porušili své povinnosti. Ani tehdy však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

11.3. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatňuje zákazník ihned přímo u dopravce.

11.4. Vznikla-li BM škoda porušením povinností zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

## 12. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

12.1. BM doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s lékařským ošetřením v případě úrazu, nemoci nebo smrti sjednali odpovídající cestovní pojištění.

## C. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1.1. Zákazník je srozuměn s tím, že BM je oprávněn pro účely plnění SoZ a zprostředkování služeb cestovního ruchu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu SoZ, bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, PNR kód rezervace letu, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou

uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

1.2. Uzavřením SoZ nebo objednávkou jiných služeb cestovního ruchu dává zákazník souhlas se zpracováním osobních údajů podle nařízení EU 2016/679 o ochraně osobních údajů (GDPR).

## **D. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1.1. Smlouvy, na které se použijí tyto VOP, se řídí českým právem.

1.2. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto VOP použijí.

1.3. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto VOP, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.

1.4. V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou, na kterou se vztahují tyto VOP, má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na [www.coi.cz](http://www.coi.cz). 1.5. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

**Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 1. 7. 2018**