

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

**1.1** Společnost Invia.cz, a.s., IČO: 267 02 924, se sídlem Praha 2, Bělehradská 299/132, PSČ 120 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spis. zn. B 15601 (dále jen „**Invia**“), působí na českém trhu jako cestovní agentura a cestovní kancelář provozující svoji činnost zejména prostřednictvím webových stránek [www.invia.cz](http://www.invia.cz) a [www.nettravel.cz](http://www.nettravel.cz) (společně s [invia.cz](http://invia.cz) a [nettravel.cz](http://nettravel.cz) jako „**Web**“). Není-li v těchto Obchodních podmínkách ("**Podmínkách**") uvedeno výslovně jinak, vztahují se jak na nabízení a prodej zájezdů a cestovních služeb pod obchodní značkou Invia tak NetTravel.

**1.2** Pro účely těchto Podmínek je zájezd definován v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon**“), a § 2521 a násl. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v aktuálním znění (dále jen „**NOZ**“), jako soubor služeb cestovního ruchu podle Zákona, popř. i jednotlivé služby cestovního ruchu poskytované společností Invia nebo pořadající CK samostatně (dále jen „**Zájezd**“). V případě, že je předmětem plnění pouze jedna z výše uvedených služeb a nejedná se tak o zájezd, uplatní se na tuto službu obdobně všechna ustanovení o Zájezdu dle těchto Podmínek, není-li výslovně uvedeno či mezi stranami dohodnuto jinak.

**1.3** Invia je, jakožto cestovní agentura, autorizovaným prodejcem Zájezdů renomovaných cestovních kanceláří (dále jen „**CK**“), se kterými má uzavřenu smlouvu o obchodním zastoupení. Všechny CK, se kterými Invia spolupracuje, informovaly společnost Invia, že jsou řádně pojištěny proti úpadku CK a ve většině případů fungují na českém trhu již řadu let.

**1.4** Invia je rovněž vlastníkem vlastní koncesní listiny též na činnost „Provozování cestovní kanceláře“. Pokud je na smlouvě o Zájezdu, potvrzení o Zájezdu, závazné objednávce služeb či v těchto Podmínkách uvedena výslovně jako pořadatel či poskytovatel společnost Invia, vystupuje společnost Invia jako cestovní kancelář. V opačném případě se má za to, že společnost Invia je v postavení cestovní agentury, není-li výslovně stanoveno jinak.

**1.5** Nabídka veškerých Zájezdů společnosti Invia je sestavována a pravidelně aktualizována na základě elektronicky přijímaných dat od CK, které jsou pořadatelem nabízených Zájezdů, ledaže je pořadatelem přímo Invia. Veškeré tyto údaje jsou platné k datu jejich uveřejnění na Webu. Invia nezodpovídá za případné následné změny jednotlivých nabídek ze strany jednotlivých CK.

**1.6** Invia si vyhrazuje právo na chybu publikovaných cen, termínů a dalších údajů v nabídce. **Závazná pro Zákazníka je pouze cena a další podmínky uvedené na platně uzavřené smlouvě o Zájezdu s příslušným pořadatelem Zájezdu.**

**1.7** Zájezd od společnosti Invia si může koupit jakákoliv osoba starší 18 let, která uzavře se společností Invia nebo pořadající CK smlouvu o Zájezdu (či jinou smlouvu na nabízené služby), nebo ta osoba, v jejíž prospěch byla tato smlouva uzavřena. Zákazníkem je pro účely těchto Podmínek i osoba, která odeslala nezávaznou objednávku na Zájezd nebo jinou službu v souladu s článkem 2 těchto Podmínek (dále jen „**Zákazník**“).

## 2. OBJEDNÁVKA A UZAVŘENÍ SMLOUVY

**2.1** Každý Zákazník může odeslat libovolné množství nezávazných objednávek (rezervací) na nabízené Zájezdy. Invia nemá v okamžiku přijetí objednávky, informace o tom, zda je daný Zájezd volný či nikoli. Tato informace je potvrzena a případně upřesněna až následně pořadatelem Zájezdu, příslušnou CK.

**2.2** Zákazník bere na vědomí, že u některých nabídek (zejm. u Zájezdů na poslední chvíli – „**Last minute**“ či v dalších případech) nemusí být uvedeny kompletní informace. Tyto informace o Zájezdu budou Zákazníkovi upřesněny pracovníkem Invia či pořadající CK po obdržení objednávky.

**2.3** Invia si vyhrazuje právo po odeslání Zákazníkovy objednávky na opravu případných nepřesností, které mohou vzniknout při nahrávání Zájezdů do databáze či v důsledku změny okolností na straně pořadatele Zájezdu, které nebylo možné v nabídce uvést.

**2.4** Vyřízení objednávek Zákazníků je ze strany společnosti Invia řešeno následovně:

(a) Poté, co Zákazník v souladu s článkem 2.1 těchto Podmínek provede objednávku vybraného Zájezdu a Invia tuto objednávku obdrží, provede Invia rezervaci Zájezdu. Rezervace je možné realizovat v průběhu provozní doby příslušné CK a Invia. Některé CK nemají o víkendech otevřeno, tedy objednávka bude vyřízena v takovém případě v nejbližší pracovní den. V případě jakéhokoli problému s rezervací Invia neprodleně kontaktuje Zákazníka a dohodne další postup.

(b) Zákazník bere na vědomí, že jsou hovory s pracovníky Invia nahrávány, čímž není dotčeno právo Zákazníka nahrávání odmítnout.

**2.5** Je-li provedená rezervace ze strany Zákazníka akceptována společností Invia anebo pořádající CK, dojde k uzavření smlouvy, a to následujícím způsobem a při splnění uvedených podmínek:

(a) Vznik smluvního vztahu v případě, kdy je pořadatelem Zájezdu společnost Invia:

Smluvní vztah mezi Zákazníkem a společností Invia, jakožto cestovní kancelář, vzniká u Zájezdů uzavřením smlouvy o Zájezdu či uzavřením jiné smlouvy (tj. akceptací objednávky) v případě jiných služeb (dále jen „Smlouva“). Obsah Smlouvy je vymezen nabídkou Zájezdů nebo služeb prezentovanou na Webu, nezávaznou objednávkou těchto služeb a její akceptací ze strany společnosti Invia, těmito Podmínkami, jež jsou nedílnou součástí Smlouvy, anebo potvrzením o Zájezdu dle článku 3.7 těchto Podmínek, případně přílohami Smlouvy a těchto Podmínek. Invia je povinna tyto Podmínky Zákazníkovi připojit k návrhu Smlouvy. Zákazník bere na vědomí, že v případě akceptace Smlouvy souhlasí také s těmito Podmínkami, které jsou nedílnou součástí Smlouvy.

(b) Vznik smluvního vztahu v případě, kdy je pořadatelem Zájezdu CK:

Je-li provedená rezervace Zákazníka akceptována příslušnou CK, která je pořadatelem objednaného Zájezdu, je Zákazníkovi předán ze strany společnosti Invia buď návrh Smlouvy mezi Zákazníkem a pořádající CK, a to spolu s potřebnými pokyny na její vyplnění, podpis a úhradu Zájezdu, nebo potvrzení o Zájezdu dle článku 2.7 těchto Podmínek. Smlouva spolu s pokyny a těmito Podmínkami je Zákazníkovi zaslána faxem, e-mailem, předána osobně na pobočce Invia nebo výjimečně zaslána i poštou, a to na náklady Invia.

**Invia rovněž může informovat Zákazníka o tom, do jaké doby je třeba návrh Smlouvy přijmout; bude-li návrh Smlouvy přijat po tomto termínu, návrh zaniká a k uzavření Smlouvy nedojde, v opačném případě je Smlouva uzavřena s účinností ke dni dle článku 2.6 těchto Podmínek. Není-li doba k přijetí Smlouvy Zákazníkovi oznámena, má se za to, že návrh Smlouvy zaniká po uplynutí nejpozději 3 dnů od jejího doručení.**

Zákazník je povinen v případě akceptace nabídky zaslat podepsanou Smlouvu, vč. dokladu o provedené platbě, na adresu společnosti Invia a to i elektronickou formou. Zaslání jinému subjektu (např. přímo do CK) může vést k tomu, že Zájezd nebude možné uskutečnit. Termíny pro platby záloh nebo doplatku jsou pro Zákazníka závazné a Invia není odpovědná za následky prodlení ze strany Zákazníka (ze strany CK může dojít např. ke stornu rezervace nebo Zájezdu)

**2.6 Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího potvrzení v textové podobě ze strany společnosti Invia, resp. pořádající CK. Není-li Smlouva potvrzena, uplatní se úprava uvedená v článku 3.4 těchto Podmínek.**

2.7 Odchylně od článku 2.6 těchto Podmínek u vybraných Zájezdů platí, že účinnost Smlouvy počíná běžet potvrzením Zájezdu ze strany společnosti Invia, resp. pořadající CK, je-li současně Zákazníkovi vydán při akceptaci Smlouvy či bezprostředně po ní doklad o Smlouvě – potvrzení o Zájezdu. Je-li Smlouva vyhotovena v písemné formě, nahradí její stejnopis potvrzení o Zájezdu, obsahuje-li všechny náležitosti stanovené v § 2527 NOZ.

2.8 Před uzavřením Smlouvy je na žádost Zákazníka společnost Invia povinna předložit k nahlédnutí doklad o pojištění záruky pro případ úpadku CK, která je pořadatelem Zájezdu. Je-li společnost Invia pořadatelem Zájezdu, je povinna předat Zákazníkovi doklad od příslušné pojišťovny o podmínkách pojištění a způsobu oznámení pojistné události, a to současně se Smlouvou.

2.9 Není-li u daného Zájezdu výslovně uvedeno jinak, cena za „Dítě“ je platná obvykle pro dítě na 1. přistýlce v doprovodu dvou osob. Tato nabídka je omezena věkem dítěte dle pokynů pořadatele Zájezdů či zahraničních dodavatelů.

2.10 Zákazník si je vědom toho, že pořadající CK může využívat služeb obchodních partnerů, tzn. že např. služby poskytované v místě pobytu Zákazníka budou vykonávány zaměstnancem obchodního partnera pořadající CK, kterým může být jak jiný subjekt se sídlem v České republice, tak v zahraničí.

**2.11 Zákazník je oprávněn Smlouvu smluvně postoupit třetí osobě, pokud tato osoba splňuje podmínky účasti na Zájezdu. Změna je vůči společnosti Invia, resp. pořadající CK, účinná, doručí-li postoupitel o této skutečnosti včas oznámení spolu s prohlášením postupníka, že s uzavřenou Smlouvou souhlasí a že splní všechny podmínky účasti na Zájezdu. Oznámení musí být doručeno nejméně sedm dnů před zahájením Zájezdu, jinak nemusí být postoupení pořadatelem Zájezdu akceptováno.**

### 3. PLATBA

**3.1** Zákazníkovi jsou pokyny k platbě předány v písemné formě, a to zpravidla e-mailem spolu s návrhem Smlouvy, popř. jsou platební údaje uvedeny ve Smlouvě či v potvrzení o Zájezdu.

**3.2** Není-li ve Smlouvě nebo mezi účastníky dohodnuto jinak, za běžné Zájezdy objednávané obvykle více než jeden kalendářní měsíc před uskutečněním Zájezdu zaplatí Zákazník obvykle 50 % z jeho plné ceny, a to neprodleně v okamžiku uzavření Smlouvy, následně pak obvykle jeden kalendářní měsíc před čerpáním první služby (nástupem na Zájezd) doplatí zbylou částku do plné ceny Zájezdu sjednané ve Smlouvě.

**3.3** Není-li ve Smlouvě nebo mezi účastníky dohodnuto jinak, Zájezdy typu „last minute“ a Zájezdy objednávané obvykle méně, než jeden kalendářní měsíc před uskutečněním Zájezdu hradí Zákazník jednorázově v plné výši, a to na účet Invia, případně po dohodě s Invia přímo na účet pořadající CK v pobočce příslušné banky, bankovním převodem, na pobočkách Invia či jiným způsobem dle dohody s pracovníkem Invia. Mohou nastat výjimky, vzhledem k obsazenosti letů, Zájezdů a z jiných příčin, kdy budou Zákazníkovi předány jiné instrukce pro platbu než ty uvedené v těchto Podmínkách.

**3.4 Zákazník bere na vědomí, že po podpisu Smlouvy může ve výjimečných případech nastat situace, že CK pořadající příslušný Zájezd, resp. společnost Invia, rezervaci nepotvrdí (viz článek 2.6 těchto Podmínek). V takovém případě se Smlouva od počátku ruší a Zákazník má nárok na bezodkladné vrácení všech již uhrazených finančních prostředků.**

**3.5** Zákazník souhlasí s tím, že Invia, je v případě, kdy vystupuje jako pořadatel oprávněna operativně provádět změny programu zájezdu a poskytovaných služeb v jeho průběhu, pokud není možné z objektivních důvodů zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet. Jestliže

po zahájení zájezdu Invia neposkytne sjednané služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že sjednané služby nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, je Invia povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat. Invia je povinna v takovém případě zabezpečit náhradní služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám (tzn. zejména zabezpečit ubytování v hotelu stejné kategorie, zabezpečit zachování rozsahu zaplacené stravovací služby – tj. plné penze či polopenze). K tzv. překnihování může dojít i na část pobytu.

**3.6** Je-li Invia nebo pořádající CK nucena z objektivních důvodů změnit podmínky Smlouvy či cenu za Zájezd, má Zákazník ve lhůtě pěti (5) dní od doručení návrhu na změnu Smlouvy možnost od Smlouvy odstoupit; v opačném případě se má za to, že Zákazník s navrhovanou změnou Smlouvy souhlasí.

### **3.7 Platby ze zahraničí a do zahraničí jsou možné pouze po individuální domluvě s pracovníkem Invia a bankovní poplatky hradí vždy Zákazník.**

**3.8** Výše uvedené platební podmínky dle článku 3 těchto Podmínek neplatí, pokud Zákazník po dohodě s pracovníkem společnosti Invia platí cenu za Zájezd přímo CK. V tom případě platí platební podmínky pořádající CK, jsou-li v rozporu s článkem 3 těchto Podmínek.

**3.9** Vybere-li si Zákazník pro nákup své dovolené produkt „Chytrá záloha“, tak Invia vystaví zákazníkovi platební podmínky produktu „Chytrá záloha“ prostřednictvím platebního e-mailu (dále jen „Platební podmínky“). Uzavřením Smlouvy o zájezdu se pak mezi klientem a Invií uzavírá smlouva o zápůjčce, kterou Invia zapůjčuje klientovi částku rovnající se rozdílu mezi zálohou na cenu zájezdu uvedenou ve Smlouvě o zájezdu a částkou uvedenou v rozvrhu plateb dle Platebních podmínek produktu „Chytrá záloha“ a klient tuto částku od Invie přijímá (dále jen jako „půjčená částka“) a zavazuje se ji Invií vrátit ve lhůtě nejpozději do data uvedeného v Platebních podmínkách. Půjčenou částku Invia uhradí jako doplatek zálohy uvedené ve Smlouvě o zájezdu ve prospěch cestovní kanceláře, se kterou má klient uzavřenou Smlouvu o zájezdu a dle podmínek uvedených v této smlouvě. Půjčená částka není úročena a Klient je oprávněn půjčenou částku vrátit kdykoliv, i ve splátkách, celou nejpozději však do data uvedeného v Platebních podmínkách.

**3.10** Pro případ prodlení s vrácením půjčené částky dle odstavce 3.9 se klient zavazuje uhradit Invií smluvní pokutu ve výši 0,1 % dlužné částky za každý den prodlení až do zaplacení. Tímto pak není dotčeno právo na náhradu škody a právo na uhrazení zákonných úroků z prodlení.

**3.11** V případě, že klient nevrátí Invií půjčenou částku dle odstavce 3.9 a dle Platebních podmínek produktu „Chytrá záloha“, pak je Invia oprávněna podniknout kroky vedoucí k případnému ukončení Smlouvy o zájezdu, kterou má klient uzavřenou s cestovní kanceláří. Klient toto bere na vědomí.

**3.12** V případě, že dojde ke zrušení Zájezdu před jeho nastoupením ze strany klienta a pořadatel vznikne povinnost vrátit zaplacenou zálohu, kterou uhradil částečně klient a částečně Invia z titulu produktu „Chytrá záloha“, pak se smluvní strany dohodly, že cestovní kancelář je oprávněna tyto finanční prostředky vrátit na účet Invie a smluvní strany budou tyto prostředky považovat za vrácení půjčky ze strany klienta až do výše půjčené částky dle odst. 3.9, pokud mezitím klient Invií nevrátí půjčenou částku v souladu s Platebními podmínkami produktu „Chytrá záloha“.

**3.13** V případě, že dojde k úpadku cestovní kanceláře, která je pořadatelem zájezdu, a klientovi vznikne nárok na vrácení plnění a bude se jednat o plnění, které za klienta uhradila z titulu produktu „Chytrá záloha“ Invia a klient Invií dosud půjčenou částku nevrátil, pak klient postupuje na Invií pohledávku vůči cestovní kanceláři, a to ve výši kterou Invia uhradila za klienta ve prospěch cestovní kanceláře dle produktu „Chytrá záloha“ a částka nebyla dosud klientem vrácena Invií, a Invia tuto pohledávku od klienta přijímá. O postoupení pak bude uzavřena samostatná smlouva.

**3.14** V případě, že si klient sjedná pojištění pro případ storna svého zájezdu a dojde ke zrušení zájezdu před jeho nastoupením ze strany klienta a cestovní kanceláři vznikne povinnost vrátit zaplacenou zálohu, kterou uhradil částečně klient a částečně Invia z titulu produktu „Chytrá záloha“, a storno poplatky budou hrazeny z pojistného plnění, a tudíž klientovi vznikne nárok na plnění od pojišťovny a bude se jednat o plnění, které za klienta uhradila na základě produktu „Chytrá záloha“ Invia a klient Invii dosud půjčenou částku nevrátil, pak klient postupuje na Invii pohledávku z titulu svého pojištění storna zájezdu, a to ve výši kterou Invia uhradila za klienta ve prospěch cestovní kanceláře z titulu produktu „Chytrá záloha“ a částka nebyla dosud klientem vrácena Invii, a Invia tuto pohledávku od klienta přijímá. O postoupení pak bude uzavřena samostatná smlouva

## 4. CESTOVNÍ DOKLADY

**4.1** Každý Zákazník je povinen mít s sebou do zahraničí platný cestovní pas, případně občanský průkaz pro cesty po Shengenském prostoru. Každý Zákazník je povinen si ověřit důležité informace související se vstupem do vybrané destinace, případně států, které při pozemní dopravě do vybrané destinace projíždí. **Vízové formality si musí zajistit Zákazník vždy sám ještě před vycestováním, na což je současně s pasovými požadavky před uzavřením Smlouvy vhodným způsobem upozorněn.** Za případné neudělení víza nenese Invia či CK žádnou odpovědnost.

**4.2** Zákazník si je vědom toho, že pro různé destinace je stanovena odlišná minimální platnost cestovního pasu (obvykle vyjádřena v měsících po návratu z destinace). U většiny destinací se jedná o minimální platnost šest (6) měsíců. Bližší informace jsou k nalezení na webových stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky (dále MZV ČR) resp. Zastupitelských úřadů jednotlivých zemí. Tamtéž jsou cestující povinni si před objednáním Zájezdu zkontrolovat vízové, bezpečnostní a další podmínky nutné pro vstup do země a pobyt v ní, včetně aktuální situace v destinaci. Zákazníci jiného, než českého státního občanství jsou povinni si ještě před objednáním zájezdu zjistit pasové, vízové a jiné formality pro svůj pobyt v příslušné destinaci, i v zemích případných přestupů či přejezdů.

4.3 Pro případ ztráty cestovního dokladu v zahraničí, doporučujeme klientům pro jednodušší vyřízení náhradních dokladů, aby cestovali s několika kopiemi svých cestovních dokladů, případně aby je měli uložené v emailové poště atp. Tyto kopie mohou usnadnit řešení mnoha situací. Jedná se zejména o případy ztráty dokladu či odcizení a při požadavku hotelu nechat cestovní pas na recepci do druhého dne. Podle sdělení MZV ČR nemají hotely právo zadržet klientům cestovní pas, byť na jeden den, přestože je to běžnou praxí. Hotely si mohou cestovní doklad ofotit či oskenovat a měly by doklad neprodleně klientovi vrátit. V případě ztráty cestovního dokladu v zahraničí, občan ČR nahlásí ztrátu nebo odcizení cestovního dokladu v zahraničí místní policii a požádá, aby mu o tom vydala potvrzení. Následně ztrátu oznámí zastupitelskému úřadu České republiky (dále ZÚ ČR). V [případě nouze](#) se cestující může s žádostí o pomoc obrátit na příslušný zastupitelský úřad ČR. Seznam úřadů je obsažen na internetové stránce MZV v kapitole „[Státy světa - informace na cesty](#)“, záložka „Kontaktní český úřad“. V případě, že občan ČR naléhavě potřebuje cestovní doklad, požádá ZÚ ČR o vystavení cestovního průkazu (náhradního cestovního dokladu); ten vydává ZÚ ČR v co nejkratší době, jakmile jsou splněny podmínky stanovené pro jeho vydání. Cestovní průkaz je cestovním dokladem k jednotlivé cestě s územní a časovou platností omezenou účelem cesty, zejména k umožnění návratu do České republiky.

4.4 Potřebné ostatní doklady zajišťované společností Invia či pořádající CK, jako např. vouchery, letenky apod., obdrží Zákazník od Invia nebo příslušné CK. Není-li dohodnuto jinak, jsou tyto doklady odesílány obvykle 7 dní před odjezdem nebo mohou být předány Zákazníkovi až přímo na místě odjezdu. V případě letu leteckou společností, která nevyžaduje ani elektronické letenky, či v případě ubytování v takovém ubytovacím zařízení, které nevyžaduje ani elektronické vouchery, se Zákazník na letišti i v ubytovacím zařízení prokáže pouze cestovním dokladem, případně občanským průkazem.

## 5. ZÁJEZDY NA VYŽÁDÁNÍ

**5.1** U některých nabídek Zájezdů se může Zákazník prostřednictvím Invia pokusit vyžádat další místa, a to i za předpokladu, že z nabídky Zájezdů vyplývá, že žádná místa již nejsou.

**5.2** Zámecce bere na vědomí, že u těchto Zájezdů je ze strany pořadatele Zájezdu nutné vyžádat volnou kapacitu nejdříve u příslušného zahraničního partnera CK, resp. společnosti Invia (tj. u ubytovacího zařízení v zahraničí apod.).

**5.3** V takovém případě je Invia oprávněna požadovat dle podmínek dané CK zálohu na cenu Zájezdu až ve výši až 100 % tohoto Zájezdu ještě před tím, než je rezervace Zájezdu potvrzena ze strany zahraničního partnera.

**5.4** V okamžiku úhrady dochází mezi společností Invia a Zákazníkem k uzavření Smlouvy o Zájezdu. Tato Smlouva nabývá účinnosti v souladu s článkem 2.6 těchto Podmínek a zaniká v případě, že nedojde k potvrzení rezervace. Zanikne-li Smlouva, Zákazníkovi se vždy vrací uhrazená záloha v plné výši. Smlouva o zájezdu se řídí právním řádem státu, ve kterém má pořadatel sídlo.

**5.5** Pro vyloučení pochybností platí, že na Zájezd dle tohoto článku 5 Podmínek se vztahují storno podmínky dané CK, resp. společnosti Invia.

## 6. STORNO ZÁJEZDU A Odstupné

**6.1 Zákazník může před zahájením Zájezdu pořádaného CK od Smlouvy odstoupit. Není-li důvodem pro odstoupení Zákazníka porušení povinnosti pořadající CK vyplývající ze Smlouvy nebo ze zákona, je Zákazník povinen zaplatit příslušné CK odstupné stanovené níže:**

(a) po uzavření Smlouvy o Zájezdu, jehož pořadatelem je CK, je Zákazník povinen uhradit odstupné ve výši stanovené v obchodních podmínkách dané CK.

Zákazník je povinen zaplatit odstupné také tehdy, dojde-li k odstoupení ze strany pořadající CK z důvodů porušení povinností ze strany Zákazníka.

V případě přeplatku klienta, nebo v případě storna zájezdu vyvíjí společnost Invia maximální snahu o navrácení finančních prostředků klientovi v co nejkratším možném termínu. Z procesních důvodů, z důvodu potřeby časového prostoru na vrácení peněz od pořadající CK apod. se může lhůta vrácení protáhnout.

**6.2 Zákazník může před zahájením Zájezdu pořádaného společností Invia od Smlouvy odstoupit. Není-li důvodem pro odstoupení Zákazníka porušení povinností společnosti Invia vyplývající ze Smlouvy, těchto Podmínek nebo ze zákona, je Zákazník povinen zaplatit společnosti Invia odstupné za těchto podmínek:**

(a) Zákazník má právo kdykoliv před realizací Zájezdu odstoupit od Smlouvy. Toto odstoupení musí společnosti Invia doručit písemně. Smluvní vztah Zákazníka a společnosti Invia je tímto zrušen a účast Zákazníka stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno společnosti Invia. Pokud Zákazník odstoupí od Smlouvy, je společnost Invia povinna vrátit Zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny Zájezdu podle zrušené Smlouvy, a Zákazník je povinen uhradit společnosti Invia následující odstupné:

- do 65. dne před realizací Zájezdu skutečně vzniklé náklady, nejméně však 10 % z celkové ceny Zájezdu;
- 65 až 46 dní před realizací Zájezdu skutečně vzniklé náklady, nejméně však 20 % z celkové ceny Zájezdu;

- 45 až 31 dní před realizací Zájezdu skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50 % z celkové ceny Zájezdu;
- 30 až 16 dní před realizací Zájezdu skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80 % z celkové ceny Zájezdu;
- 15 dní a méně před realizací Zájezdu 100 % z celkové ceny Zájezdu.

Požaduje-li Zákazník změnu Smlouvy, je v případě akceptace změny společnost Invia oprávněna požadovat následující plnění:

**změna účastníka:** v případě, pokud Zákazník společnosti Invia písemně oznámí, že se místo něho zúčastní Zájezdu jiná osoba v oznámení uvedená – v tomto případě původní a nový Zákazník odpovídají společně a nerozdílně za zaplacení ceny za Zájezd a původní Zákazník má povinnost seznámit nového Zákazníka s těmito Podmínkami, podmínkami pořádající CK a dalšími informacemi, které mu byly ve vztahu k Zájezdu poskytnuty. Společnost Invia je oprávněna za této situace požadovat úhradu nákladů, které společnosti Invia, resp. příslušné CK, v této souvislosti vzniknou;

**změna termínu Zájezdu či služeb (změnu lze provést až na základě ověření dostupnosti a možnosti změny):** ve lhůtě do 35 dní před realizací Zájezdu je společnost Invia oprávněna požadovat úhradu nákladů, které společnosti Invia, resp. příslušné CK, v této souvislosti vzniknou, je-li požadována změna termínu ve lhůtě méně než 35 dní před realizací Zájezdu kromě nákladů společnost Invia oprávněna požadovat po Zákazníkovi poplatek stanovený ve výši odstupného dle článku 6.2 těchto Podmínek;

změna ubytovací kapacity či objednaných služeb se vždy řídí storno podmínkami dle článku 6.2 těchto Podmínek.

(b) Pokud Zákazník hradící celou nebo část Zájezdu tzv. poukázkami (např. Gastropass, Flexipass, Holidaypass apod.) a odstoupí od Smlouvy, může mu být případná vratka vrácena v těchto poukázkách.

(c) V případě, že Zákazník využije možnost úhrady Zájezdu jiným subjektem (např. příspěvek zaměstnavatele na dovolenou, platba prostřednictvím společnosti Benefit management, platba zájezdu na splátky atd.) a Zájezd bude Zákazníkem či pořádající CK v souladu s těmito Podmínkami nebo na základě zákona stornován, je případná vratka ceny Zájezdu možná pouze tomu subjektu, který Zájezd hradil (tzn. v případě, že Zájezd platil zaměstnavatel Zákazníka, bude vratka za stornovaný zájezd vrácena zaměstnavateli Zákazníka a nemůže být vrácena Zákazníkovi apod.). V případě částečné úhrady Zákazníkem a částečné úhrady jiným subjektem, bude vratka ceny Zájezdu v případě storna vrácena stejným poměrem všem platícím. Lhůta na vyřízení vratky ceny stornovaného Zájezdu činí 14 kalendářních dní.

(d) V případě, že Zákazník využije možnost úhrady Zájezdu dárkovým certifikátem vystaveným společností Invia, řídí se vratka ceny Zájezdu v případě storna samostatnými podmínkami uvedenými na dárkovém certifikátu.

(e) Invia je oprávněna zrušit Zájezd (odstoupit od Smlouvy o Zájezdu) před termínem jeho zahájení v případě

I) počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnižší počet určený ve smlouvě a pořadatel oznámil zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě určené ve smlouvě, která nesmí být kratší než

- dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní,
- sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní,

iii. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny, nebo

II) jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámil zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

**6.3 Odstoupení od Smlouvy (storno) musí být provedeno výhradně písemnou formou s podpisem Zákazníka a zasláno buď na e-mailovou adresu [odstoupeni@invia.cz](mailto:odstoupeni@invia.cz), či faxové číslo +420 533 111 467 v pracovní době od pondělí do pátku 9:00–17:30 hod. nebo během otevírací doby na některou z poboček Invia a současně zasláno na e-mailovou adresu, či faxové číslo pořadající CK na kontakty uvedené ve Smlouvě. Storno může být případně dodáno Zákazníkem osobně do sídla společnosti Invia, kde si nechá odpovědným pracovníkem potvrdit jeho příjem.**

6.4 Pro stanovení výše odstupného je rozhodující čas doručení odstoupení pořadateli Zájezdu, tj. doručení do CK, resp. společnosti Invia, proto je třeba vzít v potaz, že vybrané pobočky Invia mají sice otevřeno i během víkendů a ve večerních hodin, ale nikoliv však kanceláře pořadatele Zájezdu.

**6.5 Při porušení povinnosti, za kterou odpovídá společnost Invia, popř. pořadající CK, je Zákazník oprávněn požadovat náhradu škody na majetku, újmy za narušení dovolené, zejména bude-li Zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen. Toto právo Zákazníkovi náleží také při odstoupení od Smlouvy či při uplatnění práva z vad Zájezdu.**

## 7. ODMÍTNUTÍ ZÁKAZNÍKA

7.1 Invia si vyhrazuje právo odmítnout jakékoli objednávky či uzavření Smlouvy se Zákazníkem zejména v následujících případech:

- (a) Zákazník opakovaně zasílá neúplné nebo úmyslně nesprávně vyplněné objednávky, nebo
- (b) Zákazník neuvede správné kontaktní údaje na svoji osobu; nebo
- (c) Zákazník v minulosti bezdůvodně nezaplatil zálohu nebo celou částku za objednaný Zájezd v souladu s článkem 3 těchto Podmínek; nebo
- (d) Zákazník v minulosti nezaslal podepsanou Smlouvu o zájezdu v souladu s články 2.5 a 2.6. těchto Podmínek.

## 8. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

8.1 Nakládání s osobními údaji ze strany společnosti Invia je popsáno v dokumentu „*Informační memorandum o zpracování osobních údajů klientů*“ dostupném na tomto [odkazu](#).

8.2 Pokud nám poskytnete osobní údaje třetích osob prohlašujete, že od těchto osob máte souhlas s předáním jejich osobních údajů společnosti Invia.

## 9. ODPOVĚDNOST ZA PORUŠENÍ ZÁVAZKŮ

9.1 Zákazník může v souladu § 2540 NOZ uplatnit reklamaci Zájezdu i jiného pořadatele u společnosti Invia jako zprostředkovatele. Společnost Invia se zavazuje jakoukoli reklamaci jí požádaného Zájezdu řešit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od přijetí reklamace, a to bez ohledu na to, zda reklamaci uplatňuje Zákazník nebo osoba, v jejíž prospěch byla Smlouva uzavřena.



**9.2** Případné reklamace Zájezdu či služeb společnost Invia doporučuje řešit na místě pobytu s delegátem pořadatele Zájezdu nebo na recepci ubytovacího zařízení, aby mohly být vady ihned odstraněny či napraveny delegátem pořadatele Zájezdu, ubytovacím zařízením atp. Společnost Invia doporučuje pro vyřízení reklamace nechat si reklamované skutečnosti potvrdit písemně podpisem zástupce pořadatele Zájezdu či ubytovacího zařízení. Též bývá k dispozici Zákazníkovi non-stop telefonní linka pořadatele Zájezdu.

**9.3** Pokud nelze pokračování Zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedené ve Smlouvě, je pořadatel Zájezdu, povinen vrátit Zákazníkovi rozdíl v ceně.

**9.4 Pokud se Zákazník rozhodne reklamovat Zájezd či jinou poskytnutou službu až po ukončení Zájezdu, je třeba reklamaci zaslat bez zbytečného odkladu.** Reklamaci může Zákazník rovněž sdělit na jakékoliv pobočce Invia i ústně, o tomto sdělení bude odpovědným pracovníkem vypracován záznam, který bude zaslán pořadající CK; záznam je Zákazník povinen podepsat. Společnost Invia doporučuje písemnou reklamaci doplnit o číslo Smlouvy, datum jejího uzavření, identifikaci pořadající CK, popis reklamované služby, uplatňovaný nárok, bankovní účet Zákazníka a k písemné reklamaci připojit reklamační protokol z místa pobytu nejlépe potvrzený i delegátem CK, doplněným fotografiemi reklamované skutečnosti (pokud je to možné) a dalšími vhodnými materiály

Lhůta pro vyřízení reklamace počíná běžet ode dne následujícího po obdržení reklamace. Případně-li poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty pracovní den nejbližší následující. Pokud je reklamace podána písemně doporučenou poštou, dnem začátku běhu lhůty pro vyřízení reklamace je den následující po dni, kdy je reklamace k dispozici pořadateli.

**9.5** Je-li pořadatelem Zájezdu společnost Invia, Zákazník je povinen zaslat reklamaci na e-mail [klientsky-servis@invia.cz](mailto:klientsky-servis@invia.cz), doporučeně na adresu sídla společnosti Invia či sdělit ústně na kterékoli pobočce společnosti Invia a k reklamaci přiložit veškeré související materiály specifikované v článku 9.4 těchto Podmínek.

**9.6** Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas a bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno na místě samém (v destinaci v průběhu Zájezdu). Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení, a tím i možnost řádného vyřízení reklamace. Reklamaci služeb lze uplatnit v místě poskytování služeb u delegáta pořadatele Zájezdu (či delegáta společnosti partnerské agentury v místě pobytu, je-li v ceně Zájezdu a je-li Invia pořadatelem Zájezdu), a to písemně či ústně. O ústním podání reklamace bude sepsán reklamační protokol, ve kterém bude uvedeno jméno Zákazníka, specifikace Zájezdu, název ubytování a popis reklamace. Reklamační protokol bude podepsán Zákazníkem a delegátem pořadatele Zájezdu. V případě, že reklamace nebude z jakéhokoli důvodu vyřízena na místě samém, je třeba ji uplatnit po návratu v souladu s článkem 9.4 těchto Podmínek.

**9.7** Zákazník se zavazuje poskytovat společnosti Invia a pořadatele Zájezdu součinnost při šetření reklamace a prokazování reklamovaných skutečností.

**9.8** Pořadatel příslušného Zájezdu odpovídá Zákazníkovi za splnění povinností ze Smlouvy bez zřetele na to, zda v rámci Zájezdu poskytují služby cestovního ruchu jiné osoby.

**9.9.** Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz); Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz). Zákazník může rovněž využít platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

9.10 V případě, že pořadatelem Zájezdu je Invia pak je pojištěna pro případ úpadku u pojišťovny Slavia pojišťovna a.s., IČO: 60197501, se sídlem: Praha 1, Revoluční 1/655, PSČ 11000, tel.: +420 266 799 779, email: info@slavia-pojistovna.cz.

## 10. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI STRAN

**10.1** Pořadající CK, resp. společnost Invia, je-li pořadatelem Zájezdu, je povinna před uzavřením Smlouvy v katalogu, nabídce, na svých webových stránkách, na své prodejně, v těchto Podmínkách dostupných kdykoli na Webu či jiných podmínkách příslušné CK, případně jinou prokazatelnou formou pravdivě, srozumitelně, úplně a řádně informovat Zákazníka o všech skutečnostech, které jsou jí známy a které mohou mít vliv na rozhodnutí Zákazníka o koupi Zájezdu, zejména o:

a) hlavních náležitostech služeb cestovního ruchu, a to o

1. místě určení cesty nebo pobytu, trase a délce pobytu včetně termínů a, je-li součástí ubytování, i počet nocí,
2. dopravních prostředcích, jejich vlastnostech a kategorii, místech, datech a časech odjezdu a příjezdu, trvání a místech zastávek a dopravního spojení; není-li přesný čas ještě stanoven, informuje prodejce zájezdu o přibližném čase odjezdu a příjezdu,
3. umístění, hlavních značích a případné turistické kategorii, do níž je podle pravidel státu místa určení cesty nebo pobytu ubytování zařazeno,
4. stravování,
5. návštěvě, výletech nebo jiných službách zahrnutých v celkové ceně zájezdu,
6. tom, zda některá ze služeb cestovního ruchu bude zákazníkovi poskytována v rámci skupiny, a je-li tomu tak a je-li to možné, o přibližné velikosti skupiny, pokud to není zřejmé ze souvislostí,
7. jazyku, v němž se budou poskytovat další služby cestovního ruchu, závisí-li využití těchto služeb zákazníkem na ústní komunikaci, platí však, že pokud není v konkrétní nabídce uvedeno jinak jsou tyto služby poskytovány v anglickém jazyce a
8. tom, zda jsou cesta nebo pobyt obecně vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu, platí však, že pokud není v konkrétní nabídce uvedeno jinak, není cesta ani pobyt vhodná pro osoby s omezenou schopností pohybu, a na žádost zákazníka přesné informace o vhodnosti cesty nebo pobytu s ohledem na potřeby konkrétního zákazníka,

b) identifikačních údajích a adrese sídla toho, kdo zájezd organizuje, a toho, kdo zájezd zákazníkovi prodává, jejich telefonních číslech a elektronických adresách,

c) celkové ceně za zájezd včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů nebo, nelze-li tyto náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy, uvede druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout,

d) způsobu platby, včetně částky nebo procenta z ceny, jež mají být zaplacený jako záloha, a o časovém rozvrhu pro zaplacení zbývající části ceny nebo peněžité jistoty, které musí zákazník uhradit nebo poskytnout,

e) minimálním počtu osob nutném k uskutečnění zájezdu a lhůtě, během níž může cestovní kancelář před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy podle § 2536 odst. 1 písm. a) občanského zákoníku,

f) pasových a vízových požadavcích včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz a o zdravotních formalitách státu určení,

g) tom, že zákazník může odstoupit od smlouvy o zájezdu kdykoli před zahájením zájezdu proti zaplacení přiměřeného odstupného za předčasné ukončení závazku ze smlouvy, případně odstupného za předčasné ukončení závazku ze smlouvy stanoveného cestovní kancelář v souladu s občanským zákoníkem včetně informace o výši odstupného,

h) pojištění pro případ krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze smlouvy zákazníkem nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti.

**10.2** Příslušná CK, resp. společnost Invia, je-li pořadatelem Zájezdu, je povinna Zákazníkovi písemně poskytnout nejpozději 7 dnů před zahájením Zájezdu podrobné informace, které nejsou obsaženy ve Smlouvě, potvrzení o Zájezdu nebo katalogu a které jsou pro Zákazníka důležité. Těmito informacemi se rozumí zejména ty uvedené v § 2529 NOZ.

**10.3** Pokud se Zákazník ocitne po zahájení Zájezdu v nesházích, zavazuje se mu poskytovatel Zájezdu poskytnout neprodleně pomoc.

**10.4** Společnost Invia v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2111/2005, o vytvoření seznamu Společenství uvádějícího letecké dopravce, kteří podléhají zákazmu provozování letecké dopravy ve Společenství, informuje Zákazníka o totožnosti leteckých dopravců, kteří mají zákaz k provozování letecké dopravy ve Společenství: <http://www.caa.cz/legislativa/seznam-spolecenstvi> (tzv. „Black List“).

**10.5** Je povinností Zákazníka se předem seznámit s dokumentem „*Důležité informace aneb co byste měli vědět před výběrem Vaší dovolené*“, který je dostupný na Webu společnosti Invia na adrese <https://www.invia.cz/dulezite-informace/>.

**10.6** Každý Zákazník je po návratu ze Zájezdu požádán o vyplnění dotazníku shrnujícího a hodnotícího průběh Zájezdu, jednotlivé služby CK a Invia, ubytovací zařízení atd. a jeho spokojenost s nimi. V případě, že součástí recenze budou obrazové snímky, poskytuje odesláním snímků v rámci recenze Zákazník společnosti Invia bezúplatné oprávnění k užití těchto snímků dle § 2358 NOZ za účelem obchodní propagace a reklamy činnosti společnosti Invia, a to bez jakéhokoli časového či jiného omezení pro všechny způsoby užití dle autorského zákona. V rámci uděleného oprávnění je Invia oprávněna tyto obrazové snímky jakkoli upravovat, zpracovávat, měnit a spojovat s jinými díly. Zákazník dává ve smyslu ustanovení § 84 a 85 NOZ svolení se zobrazováním, rozmnožováním a rozšiřováním podoby, podobizny, obrazových snímků týkajících se všech osob vyobrazených na obrazovém snímku poskytnutém společnosti Invia v rámci recenze, a to v rozsahu udělené licence. Zákazník ve všech případech odpovídá za případné porušení práv duševního vlastnictví třetích osob a škodu způsobenou společností Invia v důsledku užívání obrazových snímků. V opačném případě Zákazník odpovídá za škodu, která společnosti Invia vznikne užitím takovýchto obrazových snímků. Invia se zavazuje jakoukoli recenzi odstranit, pokud Zákazník zašle žádost o její odstranění na e-mail [klientsky-servis@invia.cz](mailto:klientsky-servis@invia.cz).

**10.7** Společnost Invia se zavazuje v rámci výkonu své obchodní činnosti postupovat v souladu se Zákonem, NOZ a předpisy na ochranu spotřebitele, aby byly co nejlépe chráněny zájmy Zákazníka.

**10.8** Odkazují-li tyto Podmínky na obchodní podmínky jiného pořadatele (CK), které odporují těmto Podmínkám, je Smlouva přesto uzavřena s obsahem určeným v tom rozsahu, v jakém obchodní podmínky nejsou v rozporu. Za této situace se v rozporných ustanoveních uplatní úprava dle platných právních předpisů.

**10.9** V případě, že předmětem plnění není Zájezd, jak je definován v článku 1.2 těchto Podmínek, ale pouze jedna ze služeb uvedených v článku 1.2 těchto Podmínek, neuplatní se ustanovení uvedená v článcích 2.6-2.8, 2.11, 6.1-6.5, 9.1.-9.3.,9.8, 10.1-10.3 těchto Podmínek.

**10.10** Zákazník byl s těmito Podmínkami seznámen, výslovně je přijímá a potvrzuje, že tyto Podmínky neobsahují žádné ustanovení, které Zákazník nemohl rozumně očekávat, stejně tak potvrzuje mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb.

Tyto Podmínky jsou účinné od 1. září 2020 a nahrazují předchozí Podmínky ze dne 1. července 2018.