

Obchodní podmínky společnosti Invia.cz, a.s.

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 (dále jen „**Web**“). Tyto Obchodní podmínky se vztahují na nabízení a prodej cestovních služeb pod obchodní značkou Invia, vystupující zpravidla jako cestovní agentura.

1.2 Pro účely těchto Obchodních podmínek (dále jen „**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 pořádající CK samostatně (dále jen „**Zájezd**“). V případě, že je předmětem plnění pouze jedna z výše uvedených služeb a nejedná se tak o zájezd ve smyslu Zákona, uplatní se na tuto službu obdobně všechna ustanovení o Zájezdu dle těchto Podmínek, není-li v Podmínkách výslovně uvedeno či mezi stranami dohodnuto jinak.

1.3 Invia je, jakožto cestovní agentura, autorizovaným prodejcem Zájezdů renomovaných cestovních kanceláří (dále jen „**CK**“ nebo „**Pořadatel**“), 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 či zahraničním trhu již řadu let.

1.4 Invia je rovněž vlastníkem vlastní koncesní listiny na činnost „Provozování cestovní kanceláře“. Pokud je na smlouvě o Zájezdu, potvrzení o Zájezdu, závazné Objednávce služeb (dále jen „**Smlouva**“) 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 a na zjevné chyby uvedené na Smlouvě. Zákazník bere na vědomí, že publikovaná data k Zájezdu nemusí být v okamžiku sjednání Smlouvy o Zájezdu aktuální a CK může uzavření Zájezdu za neaktuálních podmínek odmítnout a smlouvu o Zájezdu nepotvrdit. **Závazná pro Zákazníka je pouze cena a další podmínky uvedené na platně uzavřené Smlouvě o Zájezdu s příslušným pořadatelem Zájezdu, kterou Pořadatel potvrdil.**

1.7 Zájezd prostřednictvím společnosti Invia si může koupit jakákoliv osoba starší 18 let, která uzavře s Pořadatelem Smlouvu 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 je oprávněn poptat libovolný Zájezd z nabídky na webu Invia. Je-li Zájezd v nabídce k nákupu online, může si jej Zákazník závazně objednat způsobem uvedeným dle

čl. 2.6. písm. c) těchto Podmínek. Zájezd je Zákazníkem závazně objedнан uzavřením Smlouvy a provedením platby, je-li vyžadována. Pro nabytí účinnosti Smlouvy je nutné, aby Pořadatel Smlouvu potvrdil. Zákazník si může Zájezd objednat také s podporou prodejce Invia, který ověří dostupnost Zájezdu u Pořadatele a následně připraví Zákazníkovi návrh Smlouvy k podpisu a dokončení závazné objednávky.

2.2. Smluvní vztah mezi Zákazníkem a CK vzniká na základě uzavřené Smlouvy. Zákazník uzavírá Smlouvu s CK (Pořadatelem), a to způsobem vymezeným v těchto Podmínkách. Invia nemusí mít v okamžiku uzavření Smlouvy informace o tom, zda je daný Zájezd volný a k dispozici za nabízenou cenu či nikoli. Tato informace je potvrzena a případně upřesněna až následně pořadatelem Zájezdu, příslušnou CK. Invia si vyhrazuje právo 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.

2.3 Zákazník bere na vědomí, že u některých nabídek (zejm. u Zájezdů na poslední chvíli – „Last minute“ či v dalších případech) nemusí být v nabídce Zájezdu uvedeny kompletní informace. Tyto informace o Zájezdu mohou být Zákazníkovi upřesněny pracovníkem Invia či pořádající CK po obdržení poptávky či uzavření Smlouvy.

2.4 Každý Zákazník bere na vědomí, že jsou hovory s pracovníky Invia nahrávány za účelem evidence jeho požadavků, čímž není dotčeno právo Zákazníka nahrávání odmítnout.

2.5 Zákazník je povinen si před uzavřením Smlouvy důkladně zkontrolovat správnost zadaných údajů jeho a všech spolucestujících. Změnu nesprávně zadaných údajů mohou Pořadatelé, provozovatelé ubytování či letecké společnosti účtovat (např. poplatek za změnu v údajích osoby či vystavení nové letenky, který může dosahovat až do 100 % ceny služby). Zákazník je povinen poskytnout Invia součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí sjednaných služeb, především uvést v objednávce úplné a pravdivé údaje o sobě a všech spolucestujících vč. jakýchkoliv změn takových údajů; uvést kontaktní telefon a e-mail, na němž bude Zákazník v případě potřeby k zastížení.

2.6 Smlouva je uzavřena 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, je-li pořadatelem zájezdu, vzniká u Zájezdů uzavřením Smlouvy o Zájezdu či uzavřením jiné smlouvy (tj. akceptací objednávky) v případě jiných služeb. Obsah Smlouvy je vymezen nabídkou Zájezdů či služeb cestovního ruchu prezentovaných na Webu, objednávkou těchto služeb a její akceptací ze strany společnosti Invia, dále těmito Podmínkami, jež jsou nedílnou součástí Smlouvy, 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 s podporou prodejce:

Objednává-li Zákazník Zájezd s podporou prodejce Invia je Zákazníkovi předložen ze strany společnosti Invia návrh Smlouvy mezi Zákazníkem a pořádající CK, a to spolu s potřebnými pokyny na její vyplnění, podpis a úhradu Zájezdu, obchodními podmínkami Invia a Pořadatele a dalšími dokumenty, pokud jsou součástí smluvní dokumentace. Smlouva spolu s pokyny a těmito Podmínkami je Zákazníkovi zaslána e-mailem případně předána osobně na pobočce Invia v listinné podobě. Za účelem úhrady může být Zákazník po podpisu přesměrován odkazem na platební bránu, kde si zvolí platební metodu.

Invia rovněž může informovat Zákazníka o tom, do jaké doby je třeba návrh Smlouvy přijmout, podepsat a cenu Zájezdu uhradit; bude-li návrh Smlouvy přijat a uhrazen po tomto termínu, nemusí dojít k potvrzení Smlouvy ze strany CK a k uzavření Smlouvy dle čl. 2.7. nedojde. Není-li doba k přijetí a úhradě ceny či zálohy Zájezdu Zákazníkovi oznámena, má se za to, že návrh Smlouvy zaniká nejpozději po uplynutí 3 dnů od jejího doručení, zpravidla však i dříve, bude-li Zájezd u Pořadatele v mezidobí za nabízenou cenu vyprodán.

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).

c) Vznik smluvního vztahu v případě, kdy je pořadatelem Zájezdu CK při nákupu na Webu v režimu online:

I. Vybere-li si Zákazník na Webu Zájezd s dokončením objednávky v režimu online, je Smlouva platně uzavřena podpisem smluvních stran a provedením platby ze strany Zákazníka. Zákazník před podpisem Smlouvy vyjadřuje svůj souhlas s návrhem Smlouvy a obchodními podmínkami Invia a Pořadatele, se kterými měl možnost se seznámit. Smlouva je Zákazníkem podepsána okamžikem kliknutí Zákazníka na tlačítko „**Koupit online**“ nebo jiné tlačítko stejného či obdobného významu, kterým Zákazník potvrzuje vůli Smlouvu uzavřít a řídit se jejími podmínkami. U některých typů objednávek může být pro dokončení podpisu vyžadována autorizace prostřednictvím SMS.

II. Zákazník je následně vyzván k uhrazení platby zájezdu, a to prostřednictvím některé z platebních možností, kterou si před podpisem Smlouvy zvolil – platba kartou online, platba bankovním převodem či využití platby prostřednictvím poskytovatelů finančních služeb nebo poskytovatelů benefičních služeb.

III. Po podpisu Smlouvy a uhrazení platby je provedena závazná rezervace Zájezdu a Smlouva je zaslána Pořadatel. Podpisem Smlouvy a uhrazením ceny Zájezdu či zálohy, pokud je ze strany Pořadatele vyžadována, je Smlouva platně uzavřena a má se za to, že je potvrzena ze strany Pořadatele, ledaže Invia Zákazníkovi v přiměřené době sdělí, že Smlouva nebyla potvrzena.

Vybere-li si Zákazník platbu bankovním převodem na účet Invia, je Smlouva závazně uzavřena již okamžikem podpisu Smlouvy. Zákazník zároveň před podpisem učinil prohlášení, že se zavazuje uhradit platbu na účet Invia nejpozději do 24h od podpisu Smlouvy. Uvedené prohlášení má účinky provedení platby za účelem uzavření Smlouvy ve smyslu čl. 2.6. písm. c) odst. III. těchto podmínek (či podmínek Pořadatele). Neuhradí-li Zákazník platbu v uvedené lhůtě, může Pořadatel od Smlouvy pro porušení smluvních podmínek ze strany Zákazníka odstoupit. V takovém případě, je Pořadatel oprávněn účtovat Zákazníkovi stornopoplatky až do výše 100% ceny Zájezdu dle obchodních podmínek Pořadatele, jež jsou součástí Smlouvy o zájezdu, s čímž byl Zákazník výběrem této platby srozuměn a vyjádřil souhlas.

IV. Zákazník bere na vědomí, že ve výjimečných případech nemusí Pořadatel Smlouvu po podpisu i platbě ze strany Zákazníka potvrdit, a to například z důvodu vyprodání Zájezdu nebo změny ceny. V takovém případě informuje Invia Zákazníka o zrušení Smlouvy od počátku ve smyslu čl. 2.7. a 3.4. těchto Podmínek a Zákazníkovi může být nabídnuto uzavření nové Smlouvy dle aktuálních podmínek Pořadatele.

2.7 Pokud nastane situace, že Pořadatel nebo Invia (je-li pořadatelem) Smlouvu nepotvrdí, uplatní se úprava uvedená v čl. 3.4 těchto Podmínek.

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 jedné přistýlce v doprovodu dvou osob. Tato nabídka je omezena věkem dítěte dle pokynů Pořadatele Zájezdů či jiných dodavatelů.

2.10 Zákazník si je vědom toho, že Pořadatel může využívat služeb obchodních partnerů, tzn. že např. služby poskytované v místě pobytu Zákazníka (např. delegát) budou vykonávány obchodním partnerem Pořadatele, 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 Pořadateli účinná, doručí-li postupitel 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. Pořadatel sdělí postupiteli náklady spojené s postoupením Smlouvy. Je-li postoupení Pořadatelem Zájezdu akceptováno, jsou postupitel a postupník zavázáni společně a nerozdílně k úhradě jakýchkoliv dodatečných nákladů, které Pořadateli v souvislosti s postoupením vzniknou. Podmínky Pořadatele mohou upravovat náležitosti pro postoupení Smlouvy odlišně a v takovém případě mají před ustanovením těchto Podmínek přednost.

2.12 Vybere-li si Zákazník při výběru Zájezdu online ubytovací zařízení, podle jehož podmínek lze ubytovat cestující pouze od určitého věku (např. děti od 16 let) výběrem Zájezdu prohlašuje, že uvedené podmínky všichni cestující splňují. Invia ani Pořadatel nenesou odpovědnost za škodu či dodatečné náklady vzniklé v souvislosti s nesplněním podmínek pro ubytování na straně Zákazníka. Obdobně platí, vybere-li si Zákazník Zájezd se slevou poskytovanou vybraným hotelem pouze určitým skupinám Zákazníků (např. Zákazníkům ve věku 55 a více let nebo na základě jiných kritérií). Zákazník tímto výběrem potvrzuje, že má na slevu nárok a je schopen tento nárok hotelu či Pořadateli prokázat. Pokud Zákazník nárok na slevu neprokáže, je příslušný hotel nebo Pořadatel oprávněn rozdíl v ceně Zájezdu Zákazníkovi doúčtovat, případně Zákazníkovi službu neposkytnout.

2.13. Zákazník bere na vědomí, že přání Zákazníka (např. ohledně umístění hotelového pokoje), které není zpoplatněno jako služba není pro Pořadatele závazné a nelze jej ze strany Invia či Pořadatele garantovat.

3. PLATBA

3.1 Nehradí-li Zákazník cenu Zájezdu dle Smlouvy při uzavření online prostřednictvím platební brány, jsou Zákazníkovi pokyny k platbě předány v písemné formě, a to zpravidla e-mailem spolu s návrhem Smlouvy, případně již s uzavřenou Smlouvou, popř. jsou platební údaje uvedeny ve Smlouvě.

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 platbou online nebo bankovním převodem či jiným způsobem na účet Invia, případně po dohodě s Invia přímo na účet Pořadatele. 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 pořádající příslušný Zájezd, resp. společnost Invia (pokud je Pořadatel), rezervaci nepotvrdí (viz článek 2.7 těchto Podmínek). V takovém případě se Smlouva od počátku ruší a Zákazník má nárok na bezodkladné vrácení všech již uhrazených finančních prostředků.

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

3.6 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 Pořadatele, jsou-li v rozporu s článkem 3 těchto Podmínek.

3.7 Podmínky služby „Chytrá záloha“

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

b) Pro případ prodlení s vrácením půjčené částky dle odstavce 3.7 písm. a) se Zákazník zavazuje uhradit Invia 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.

c) V případě, že Zákazník nevrátí Invia půjčenou částku dle odstavce 3.7 písm. a) a dle Platebních podmínek produktu „Chytrá záloha“, pak je Invia oprávněna podniknout kroky vedoucí k případnému ukončení Smlouvy o zájezdu, kterou má Zákazník uzavřenou s Pořadatelem. Zákazník toto bere na vědomí.

d) V případě, že dojde ke zrušení Zájezdu a Pořadatel vznikne povinnost vrátit zaplacenou zálohu, kterou uhradil částečně Zákazník a částečně Invia z titulu produktu „Chytrá záloha“, pak se smluvní strany dohodly, že je Pořadatel oprávněn tyto finanční prostředky vrátit na účet Invia a smluvní strany budou tyto prostředky považovat za vrácení půjčky ze strany Zákazníka až do výše půjčené částky dle odst. 3.7 písm. a) pokud mezitím Zákazník Invia nevrátí půjčenou částku v souladu s Platebními podmínkami produktu „Chytrá záloha“.

e) V případě, že dojde k úpadku cestovní kanceláře, která je Pořadatelem zájezdu, a Zákazníkovi vznikne nárok na vrácení plnění a bude se jednat o plnění, které za Zákazníka uhradila z titulu produktu „Chytrá záloha“ Invia a Zákazník Invia dosud půjčenou částku nevrátil, pak Zákazník postupuje na Invia pohledávku vůči Pořadateli, a to ve výši kterou Invia uhradila za Zákazníka ve prospěch Pořadatele dle produktu „Chytrá záloha“ a částka nebyla dosud Zákazníkem vrácena

Invia, a Invia tuto pohledávku od Zákazníka přijímá. O postoupení pak bude uzavřena samostatná smlouva.

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

3.8 Jakékoliv pohledávky Pořadatelů z titulu nedoplatku ceny zájezdu nebo z titulu storna zájezdu (např. odstoupení pro neuhrazení platby Zájezdu) je oprávněna Invia vůči Zákazníkovi vymáhat, přičemž oznámení o postoupení pohledávky Pořadatele na společnost Invia bude Zákazníkovi zasláno společně s vyčíslením dlužné částky.

4. CESTOVNÍ DOKLADY A VSTUPNÍ PODMÍNKY

4.1 Každý Zákazník je povinen mít s sebou do zahraničí platný cestovní pas, případně občanský průkaz pro cesty po Schengenském 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 či pasové požadavky si musí zajistit Zákazník vždy sám ještě před vycestováním, na což je 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 Zákazníkům 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 Zákazníkům cestovní pas, byť na jeden den, přestože je to běžnou praxí. Hotely si mohou cestovní doklad ofotit či oskenovat a měly by doklad neprodleně Zákazníkovi 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 Pořadatelem, jako např. vouchery, letenky apod., obdrží Zákazník od Invia nebo Pořadatele. 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 MÍRU / NA VYŽÁDÁNÍ

5.1 U některých nabídek Zájezdů sestavuje Pořadatel (CK) balíček služeb cestovního ruchu (Zájezd) a ověřuje jejich dostupnost (letenky, ubytování) a cenu až na základě konkrétní poptávky či závazné objednávky (uzavření Smlouvy) Zákazníka. Takové Zájezdy se označují zpravidla jako zájezdy na míru (dynamické balíčky), případně zájezdy na vyžádání a podléhají zvláštním podmínkám v případě změny či odstoupení.

5.2 Zákazník bere na vědomí, že u těchto Zájezdů je ze strany Pořadatele Zájezdu nutné vyžádat volnou kapacitu či dostupnost služby u příslušného partnera CK (tj. u ubytovacího zařízení nebo leteckého dopravce) a nemusí tak dojít k potvrzení Smlouvy.

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. Nebude-li Smlouva potvrzena, vrátí Pořadatel prostřednictvím Invia Zákazníkovi veškeré uhrazené prostředky.

5.4 Pro vyloučení pochybností platí, že na Zájezd dle tohoto článku 5 Podmínek se vztahují storno podmínky dané CK, resp. společnosti Invia (je-li Pořadatelem) a Zákazník bere na vědomí, že mu v případě odstoupení od Smlouvy o Zájezdu či její změně (změna osoby, změna objednaných služeb) může být Pořadatelem účtováno odstupné (stornopoplatky) až do výše 100% ceny zájezdu.

5.5. Zákazník bere na vědomí, že vyžadované změny Zájezdu po uzavření Smlouvy nemusí být ze strany CK potvrzeny.

6. STORNO / ZMĚNA ZÁJEZDU A ODSUPNÉ

6.1 Zákazník může před zahájením Zájezdu pořádaného CK od Smlouvy odstoupit. Toto odstoupení musí společností Invia nebo Pořadateli doručit způsobem dle těchto Podmínek písemně. Není-li důvodem pro odstoupení Zákazníka porušení povinnosti Pořadatele vyplývající ze Smlouvy nebo ze zákona, je Zákazník povinen zaplatit příslušné CK odstupné stanovené níže:

(a) po uzavření Smlouvy o Zájezdu, je Zákazník povinen v případě odstoupení uhradit odstupné ve výši stanovené ve Smlouvě nebo obchodních podmínkách Pořadatele. Odstupné může být vyjádřeno jako procentuální částka ceny zájezdu v závislosti na účinku odstoupení před datem Zájezdu nebo určeno skutečnými náklady vzniklými Pořadateli. U některých produktů jako např. dynamický balíček, zájezd na vyžádání či zájezd na míru, může být odstupné vyčísleno ve výši 100% ceny zájezdu bez ohledu na okamžik odstoupení. Odstupné určuje Pořadatel dle sjednaných smluvních podmínek a Invia není oprávněna stanovené odstupné jakkoliv korigovat.

(b) Zákazník je povinen zaplatit odstupné také tehdy, dojde-li k odstoupení ze strany pořádající CK z důvodů porušení povinností ze strany Zákazníka nebo z důvodu nenastoupení Zákazníka na zájezd. Nenastoupí-li Zákazník na úvodní let z důvodu vlastního zavinění, může letecký dopravce zrušit také ostatní segmenty letu, tedy každý navazující či případně i zpáteční let.

(c) V případě vzniku přeplatku Zákazníka po započtení odstupného na uhrazenou cenu zájezdu vyvíjí společnost Invia maximální snahu o navrácení finančních prostředků Zákazníkovi, v co nejkratším možném termínu. Vrácení prostředků je povinností pořadající CK a Invia nenesou odpovědnost za prodlení platby ze strany Pořadatele. Z procesních důvodů na straně pořadající CK se může vrácení přeplatku protáhnout.

(d) Vznikne-li Zákazníkovi nedoplatek na odstupném (storno) vyčísleném pořadající CK, je pohledávka pořadající CK z titulu storna oprávněna vymáhat Invia, přičemž oznámení o postoupení pohledávky na společnost Invia bude Zákazníkovi zasláno společně s vyčíslením storna.

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

(a) Odstoupení musí společnost 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 odstupné ve výši skutečně vzniklých nákladů, které Invia na žádost Zákazníka odůvodní.**

(b) Invia, pokud je pořadatelem 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

- i. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní,
- ii. 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.

(c) 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.

Ustanovení čl. 6.2 těchto Podmínek se uplatní pouze tehdy, je-li Invia pořadatelem zájezdu. Ve všech ostatních případech platí pro odstoupení Zákazníka od Smlouvy ustanovení čl. 6.1 těchto Podmínek, a především podmínky pro odstoupení dle obchodních podmínek Pořadatele.

6.3. Požaduje-li Zákazník změnu Smlouvy, řídí se změna Smlouvy podmínkami Pořadatele:

Změna Smlouvy: změna termínu Zájezdu, ubytovací kapacity či objednaných služeb je možná pouze za podmínek, které Zákazníkovi sdělí Pořadatel, případně Invia (je-li Pořadatelem). Změnu lze provést až na základě ověření dostupnosti a možnosti změny.

Změna účastníka: v případě, pokud Zákazník Pořadateli nebo společnosti Invia písemně oznámí, že se místo něho zúčastní Zájezdu jiná osoba v oznámení uvedená a Pořadatel tuto změnu připustí – 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 Pořadatele 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.

6.4 Je-li Pořadatel nebo Invia nucena z objektivních důvodů změnit podstatné 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. Zákazník bere na vědomí, že v některých urgentních případech může CK vyžadovat reakci vyjádření Zákazníka bez odkladu. Tento článek se neuplatní na zcela zjevné opravy tiskařských chyb na Smlouvě.

6.5. Uhradil-li Zákazník Zájezd prostřednictvím poukázek, benefitních služeb, dárkových certifikátů nebo finančních služeb třetích stran, řídí se vrátka ceny zájezdu následujícími podmínkami:

a) Pokud Zákazník hradil celou nebo část Zájezdu tzv. poukázkami (např. Gastro Pass, Flexi Pass, Holiday Pass apod.) a odstoupil od Smlouvy, může mu být případná vrátka vrácena v těchto poukázkách.

(b) 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 Pořadatelem v souladu s těmito Podmínkami nebo na základě zákona stornován, je případná vrátka ceny Zájezdu možná pouze tomu subjektu, který Zájezd hradil (tzn. v případě, že Zájezd platil zaměstnavatel Zákazníka, bude vrátka za stornovaný zájezd vrácena zaměstnavateli Zákazníka a nemůže být vrácena Zákazníkovi apod.). V případě částečné úhrady Zákazníkem a částečné úhrady jiným subjektem, bude vrátka ceny Zájezdu v případě storna vrácena stejným poměrem všem platícím. Lhůta na vyřízení vratky ceny stornovaného Zájezdu činí 14 kalendářních dní.

(c) V případě, že Zákazník využije možnost úhrady Zájezdu dárkovým certifikátem vystaveným společností Invia, řídí se vrátka ceny Zájezdu v případě storna samostatnými podmínkami uvedenými na dárkovém certifikátu. Vratka ceny Zájezdu ponížená o uhrazené stornopoplatky bude Zákazníkovi opět vrácena formou dárkového certifikátu.

(d) Využil-li Zákazník k úhradě Zájezdu finančních služeb jiných subjektů a uhradil Zájezd na základě úvěru či zápůjčky poskytnuté jiným subjektem, může být vrátka ceny Zájezdu vrácena na účet tohoto subjektu dle sjednaných podmínek této finanční služby. Pokud by Pořadatel v některých případech vrátil zapůjčené prostředky na účet Zákazníka, je Zákazník povinen o tomto kroku poskytovatele finanční služby neprodleně informovat a vypořádat veškeré své závazky vůči tomuto subjektu.

6.6 Odstoupení od Smlouvy (storno) musí být provedeno výhradně písemnou formou s podpisem Zákazníka a zasláno z kontaktní emailové adresy Zákazníka uvedené při vytvoření objednávky buď na e-mailovou adresu odstoupeni@invia.cz nebo emailovou adresu Pořadatele nebo doručeno během otevírací doby na některou z poboček Invia. Storno může být případně dodáno Zákazníkem osobně do sídla společnosti Invia, kde si

nechá odpovědným zástupcem Invia potvrdit jeho doručení. Zákazník bere na vědomí, že storno doručené na emailovou adresu Invia nebo způsobem dle podmínek Pořadatele mimo běžnou pracovní dobu od pondělí do pátku 9:00–17:30 hod, může být s účinky odstoupení Pořadatelem vyřízeno až následující pracovní den.

6.7 Pro stanovení výše odstupného je rozhodující **datum a čas doručení odstoupení Pořadateli Zájezdu**, tj. doručení do CK, resp. společnosti Invia (je-li Pořadatelem), proto je třeba vzít v potaz, že vybrané pobočky Invia mohou mít sice otevřeno i během víkendů a ve večerních hodinách, ale nikoliv však kanceláře pořadatele Zájezdu.

6.8 Při porušení povinnosti, za kterou odpovídá Pořadatel, popřípadě Invia je-li pořadatelem, je Zákazník oprávněn požadovat vůči Pořadateli náhradu škody na majetku nebo újmy za narušení dovolené, zejména bude-li Zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen. Toto právo vůči Pořadateli 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;
- (e) Zákazník opakovaně poškozuje dobré jméno společnosti Invia nebo Pořadatele.

8. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

8.1 Nakládání s osobními údaji ze strany společnosti Invia je popsáno v dokumentu „*Ochrana osobních údajů zákazníků*“ dostupném na tomto [odkaze](#).

8.2 Pokud Zákazník poskytne Invia osobní údaje třetích osob, prohlašuje, že od těchto osob má souhlas s předáním jejich osobních údajů společnosti Invia a Pořadateli.

9. ODPOVĚDNOST ZA PORUŠENÍ ZÁVAZKŮ

9.1 Zákazník může v souladu s §2537 odst. 2 uplatnit reklamaci Zájezdu nebo vytknout vadu zájezdu Pořadateli i prostřednictvím společnosti Invia jako zprostředkovatele. Invia se zavazuje jakoukoli reklamaci Zájezdu řešit bez zbytečného odkladu a předat reklamaci Pořadateli, případně ji vyřídit sama je-li pořadatelem, a to 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. Zákazník bere na vědomí, že lhůty pro vyřízení reklamace mohou být u zahraničních Pořadatelů delší.

9.2 Případné reklamace Zájezdu či služeb je nutno řešit bez odkladu v místě pobytu s delegátem Pořadatele Zájezdu, zástupcem leteckého dopravce nebo na recepci ubytovacího zařízení, aby mohly být vady těmito subjekty ihned odstraněny či napraveny. **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 ve prospěch Zákazníka. K vadám nevýtknutým ihned v průběhu cesty či v destinaci delegátovi nebo zástupci CK nemusí být ze strany některých Pořadatelů brán později zřetel. Reklamaci služeb lze učinit, a to písemně či ústně do protokolu. Invia doporučuje pro vyřízení reklamace nechat si reklamované skutečnosti potvrdit písemně podpisem zástupce Pořadatele Zájezdu či ubytovacího zařízení. Zákazníkovi též bývá k dispozici non-stop telefonní linka Pořadatele Zájezdu. 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 bezodkladně po návratu v souladu s článkem 9.4 těchto Podmínek. K uplatnění reklamace po návratu může být pořadatelem vyžadován reklamační protokol, případně jiný důkaz o řešení reklamace v destinaci.

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, ledaže byl tento rozdíl ze strany Pořadatele Zákazníkovi již kompenzován jinak.

9.4 Pokud se Zákazník rozhodne reklamovat Zájezd či jinou poskytnutou službu až po ukončení Zájezdu, je třeba reklamaci zaslat bez zbytečného odkladu nebo ve lhůtě dle smluvních podmínek Pořadatele. Později podané reklamace nebo reklamace nepodané ihned v destinaci nemusí Pořadatel vyřídit ve prospěch Zákazníka. Reklamaci může Zákazník rovněž sdělit na jakémkoliv pobočce Invia i ústně, o tomto sdělení bude odpovědným pracovníkem vypracován záznam, který bude zaslán Pořadateli; záznam je Zákazník povinen podepsat. Invia doporučuje písemnou reklamaci doplnit o číslo Smlouvy, datum jejího uzavření, identifikaci Pořadatele, 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.

9.5 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.

9.6 Je-li pořadatelem Zájezdu společnost Invia, Zákazník je povinen zaslat reklamaci na e-mail 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.

9.7 Zákazník se zavazuje poskytovat společnosti Invia a Pořadateli 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 č. 634/1999 Sb, zákon 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 44, 110 00 Praha 1, email: adr@coi.cz; Web: 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/>. V případě německých cestovních kanceláří se může Zákazník obrátit na centrální německou asociaci <http://www.driv.de>.

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 4, Tábořská 940/31, PSČ 140 00, tel.: +420 266 799 779, email: info@slavia-pojistovna.cz.

9.11 Za zpožděný či zrušený let, odepření nástupu na palubu letadla, zpoždění, ztrátu či poškození zavazadel může uplatnit Zákazník náhradu škody vůči leteckému dopravci. Nastala-li některá z vyjmenovaných skutečností, může Zákazníkovi na základě Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 ze dne 11. února 2004 vzniknout nárok na kompenzaci u leteckého přepravce v rozsahu dle uvedeného Nařízení. V takovém případě doporučujeme prověřit, zda má Zákazník nárok na kompenzaci dle uvedeného Nařízení a případně jej přednostně uplatnit u leteckého dopravce.

10. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI STRAN

10.1 Pořadatel, 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 Pořadatele, 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 (je-li známa) 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 (jsou-li známy); nejsou-li přesné časy ještě stanoveny, informuje prodejce zájezdu o přibližném čase odjezdu a příjezdu,
3. umístění, hlavních znacích 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, (kontakt na Pořadatele je uveden, pouze, pokud za účelem komunikace se Zákazníkem nebyla zmocněna Invia),

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 zbývajících částí ceny nebo peněžitě 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 Pořadatel, 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. Je-li Smlouva uzavřena v době kratší než 7 dní před zahájením Zájezdu, poskytne pořadající CK, resp. Invia tyto informace Zákazníkovi, v nejkratší možné době, jakmile je od Pořadatele obdrží. **Zákazník je povinen si obdržené pokyny a informace zkontrolovat, řídit se jimi a upozornit Invia na případné nesrovnalosti. Invia neodpovídá Zákazníkovi za vzniklou škodu, pokud se Zákazník neřídil podle posledních aktuálních pokynů, ač touto informací disponoval (například ohledně změny času odletu).**

10.3 Pokud se Zákazník ocitne po zahájení Zájezdu v nesnázích, zavazuje se mu Pořadatel 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 zákazů 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 Zákazník je povinen se před uzavřením Smlouvy seznámit s dokumentem „*Informace před nákupem*“, který je dostupný na Webu společnosti Invia na adrese <https://www.invia.cz/dulezite-informace/> a který je současně nedílnou součástí Smlouvy.

10.6 Zákazník může být po návratu požádán o vyplnění dotazníku shrnujícího a hodnotícího průběh Zájezdu, jednotlivé služby CK a Invia, ubytovací zařízení atd. a jeho spokojenost s nimi. Zákazník bere na vědomí, že recenze na Webu Invia jsou určeny především pro hodnocení hotelů a ubytování, a nikoliv hodnocení služeb letecké společnosti, Invia nebo CK. Hodnocení z dotazníku tak může být pro účely publikované recenze ubytování na webu ze strany Invia zkráceno. 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 propagace a reklamní činnosti společnosti Invia, a to bez jakéhokoli časového, územního či jiného omezení pro všechny způsoby užití dle zák. č. 121/2000 Sb., autorský zákon. 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. Žádost bude ze strany Invia vyřízena v přiměřené lhůtě.

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 Pořadatele 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, které jsou zjevně aplikovatelná ze zákona pouze na zájezd jako soubor služeb cestovního ruchu, zejména v člancích 2.8, 2.11, 6.2 písm. b), 6.7, 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 7. listopadu 2023 a nahrazují předchozí Podmínky ze dne 1. září 2020.