

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Cestovní kancelář **ReadyGo, s.r.o., IČO 24715034, se sídlem Klausova 1357/13c, 155 00, Praha 5, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 168262 (dále jen „ReadyGo“)** je obchodní společností poskytující souborné služby cestovního ruchu a vybrané související služby. Všeobecné smluvní podmínky (dále také jen „VSP“) se řídí zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“) a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu (dále jen „ZoCR“). Tyto VSP upravují práva a povinnosti stran vyplývající ze smlouvy o zájezdu.

## 2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

**2.1.** Smluvní vztah mezi ReadyGo a zákazníkem jako objednatelům zájezdu (příp. jeho oprávněným zástupcem) (ReadyGo a zákazník jako objednatel zájezdu dále také společně jako „účastníci smluvního vztahu“) vzniká na základě smlouvy o zájezdu (dále také jen „smlouva“) potvrzené ze strany ReadyGo (nejedná se o potvrzení ve smyslu ustanovení § 2525 odst. 1 OZ). V případě, že zákazník uzavře smlouvu v jiné než písemné formě, vystaví ReadyGo zákazníkovi bez zbytečného odkladu po uzavření takové smlouvy písemný doklad (potvrzení ve smyslu ustanovení § 2525 odst. 1 OZ). Je-li dále v textu uveden pojem cestující, znamená každou osobu, která se má podle smlouvy účastnit zájezdu.

**2.2.** Obsah smlouvy se určuje relevantním katalogem, dodatečnými nabídkami, potvrzením smlouvy (nejedná se o potvrzení ve smyslu ustanovení § 2525 odst. 1 OZ), Reklamačním řádem, Převážními podmínkami, Všeobecnými informacemi a těmito VSP, kdy tyto dokumenty jsou nedílnou součástí smlouvy. Podpisem smlouvy zákazník vyjadřuje bezvýhradný souhlas s těmito VSP a zavazuje se těmito VSP řídit a současně potvrzuje, že se seznámil s Převážními podmínkami smluvního přepravce a souhlasí s předáním osobních údajů o cestujících za účelem zpracování v letecké dopravě.

**2.3.** Katalog a/nebo samostatné nabídky zájezdů ReadyGo jsou vydávány ve značném časovém předstihu, ReadyGo si proto vyhrazuje právo na změny údajů uvedených v katalogu a/nebo samostatných nabídkách před uzavřením smlouvy.

## 3. SMLOUVA, POVINNÝ DOPROVD

**3.1.** Smlouva s jednotlivci nebo organizacemi je platně uzavřena podpisem smlouvy posledním z účastníků smluvního vztahu. Účinností nabývá smlouva potvrzením platně uzavřené smlouvy ze strany ReadyGo (nejedná se o potvrzení ve smyslu ustanovení § 2525 odst. 1 OZ). Za cestujícího do 18 let musí smlouvu uzavřít jeho zákonný zástupce, který je povinen seznámit zastoupeného s povinnostmi vyplývajícími pro zastoupeného ze smlouvy. Zákazník je povinen bezchybně uvést do smlouvy požadované identifikátory všech cestujících a kontaktní emailovou adresu ve výlučné dispozici zákazníka, na kterou budou ze strany ReadyGo zaslány cestovní dokumenty a další relevantní informace vztahující se k službám poskytovaným ze strany ReadyGo a kontaktní telefonní číslo, na kterém bude zákazník dostupný v případě potřeby operativního sdělení nezbytných informací vztahujících se k zájezdu. Zákazník odpovídá za správnost a aktuálnost všech údajů o cestujících uvedených v jeho smlouvě. Pokud dojde ke změně údajů uvedených ve smlouvě, a to včetně změny emailové adresy a kontaktního telefonního čísla zákazníka, je zákazník povinen tuto změnu bezodkladně písemně

nahlásit ReadyGo v místě, kde uzavřel smlouvu. Zákazník, jehož podepsaná smlouva bude ze strany ReadyGo potvrzena, ručí za smluvní závazky ze smlouvy všech dalších přihlášených osob uvedených jako cestujících ve smlouvě stejně jako odpovídá za své vlastní. Zákazník je povinen informovat o obsahu těchto VSP takéž všechny cestující uvedené na smlouvě s tím, že podmínkou účasti na zájezdu je akceptace těchto podmínek.

**3.2.** U zájezdů pořádaných ReadyGo je zákazník povinen zajistit u cestujících do 15 let doprovod a dohled zletilých plně svéprávné osoby. Stejně tak je zákazník povinen zajistit doprovod osob, jejichž zdravotní stav si to vyžaduje.

**3.3.** Zákazník je povinen v případě zdravotního omezení (např. kardiaci, diabetici, osoby s omezenými pohybovými schopnostmi či jiným zdravotním handicapem) cestujících na tuto skutečnost písemně upozornit ve smlouvě při jejím prvním zaknihování s tím, že porušení této povinnosti zakládá odpovědnost zákazníka za újmu způsobenou v souvislosti s porušením této povinnosti. Zájezd nabízené ReadyGo jsou obecně vhodné i pro osoby s lehkým pohybovým omezením. V ostatních případech je nutné vhodnost zájezdu posoudit individuálně ve vztahu ke sděleným zdravotním omezením. Pro více informací o vhodnosti zájezdu s ohledem na specifické potřeby cestujících kontaktujte ReadyGo na info@readygo.cz

**3.4.** U zájezdů pořádaných ReadyGo musí mít všichni cestující uvedeno na smlouvě stejný soubor služeb, nebude-li ze strany ReadyGo písemně oznámeno jinak.

## 4. CENA ZÁJEZDU

**4.1.** Aktuální ceny zájezdů jsou uvedeny vždy na internetových stránkách www.readygo.cz a/nebo v samostatných nabídkách a/nebo nabídkách Last Minute zájezdů s tím, že ceny uvedené v samostatných nabídkách a nabídkách Last Minute zájezdů se vždy vztahují pouze na zájezdy tam výslovně uvedené. Cena uvedená v nabídce Last Minute zájezdů a/nebo samostatné nabídce má po dobu oznámenou a potvrzenou ze strany ReadyGo přednost před první cenou zájezdu vyhlášenou ReadyGo. Změna ceny zájezdu po provedení objednávky zájezdu, vyjma změny ve smyslu odst. 4.2., 4.3. VSP, nemá vliv na cenu zájezdu uvedenou v již uzavřené smlouvě.

**4.2.** ReadyGo je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu pokud je toto oznámení o zvýšení ceny odesláno zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu a jestliže je zároveň přesně stanoven způsob výpočtu zvýšení ceny, a to v případě, že dojde k zavedení a/nebo zvýšení daně nebo jiného zákonného odvodu souvisejícího s jakoukoliv službou zájezdu.

**4.3.** Případné zvýšení ceny zájezdu bude provedeno o částku, o kterou došlo k navýšení ceny dle předchozího odstavce.

**4.4.** Případné slevy vyhlášené ReadyGo po datu podpisu smlouvy zákazníkem nezakládají právo zákazníka ani cestujících na slevu z ceny zájezdu dle uzavřené smlouvy.

**4.5.** ReadyGo uvádí při nabídce a prodeji základního souboru služeb cestovního ruchu vždy konečnou cenu. Není-li u konkrétního zájezdu uvedeno výslovně jinak, konečná cena zájezdu obsahuje letenku do destinace a zpět, ubytování a případné stravování zahrnuté v ceně, transfer z letiště v destinaci do ubytovacího zařízení a zpět, základní služby delegáta (není-li u konkrétního zájezdu a/nebo destinace uvedeno jinak), povinné smluvní pojištění ReadyGo ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. a povinné příplatky (letištní a bezpečnostní taxy včetně pozemních služeb a palivový příplatek). Konečná cena zájezdu

neobsahuje příplatky, které mohou být povinné v závislosti na dílčích parametrech zájezdu a/nebo v závislosti na akceptované objednávce zákazníka, a to zejména (nikoliv však výlučně) cenu za případné vízum, příplatek za pokoj s výhledem na moře, fakultativní výlety a související platby, pronájem auta a související platby, pobytové taxy a obdobné poplatky nebo daně, jsou-li v dané destinaci vybírány, apod. Dále v konečné ceně zájezdu není zahrnuto pojistné léč. výloh. Konečná cena zájezdu spolu s dalšími příplatky tvoří Celkovou cenu zájezdu. Zákazník se zavazuje uhradit Celkovou cenu zájezdu v termínu splatnosti.

**4.6.** Jakékoliv slevy a výhody lze uplatnit pouze nejpozději při podpisu smlouvy ze strany zákazníka. Později uplatněné slevy a výhody tak nebudou poskytnuty.

## 5. PLATEBNÍ PODMÍNKY

**5.1.** ReadyGo má právo na zaplacení všech objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba dle smlouvy se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na bankovní účet ReadyGo nebo zaplacením v hotovosti ReadyGo.

**5.2.** Při podpisu smlouvy ze strany zákazníka provede zákazník částečnou úhradu Celkové ceny zájezdu ve výši nejméně 50% za každou osobu uvedenou ve smlouvě, pokud nebudou ze strany ReadyGo písemně předem uvedeny zvýhodněné podmínky. Zvýhodněné podmínky se nevztahují na nabídky Last Minute zájezdů. Doplatek Celkové ceny zájezdu musí být uhrazen bankovní složenkou nebo jiným písemně dohodnutým způsobem tak, aby byl nejpozději 30 dní (včetně) před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě připsán na účet ReadyGo, není-li v samostatných nabídkách a/nebo nabídkách Last Minute zájezdů uvedeno jinak. Nebude-li zbývající část ceny zájezdu uhrzena v uvedené lhůtě, je ReadyGo oprávněna odstoupit od smlouvy a pro zákazníka a cestující uvedené na zákazníkem uzavřené smlouvě zaniká právo se zájezdu zúčastnit. Zákazník je zároveň povinen uhradit ReadyGo odpustné ve výši určené podle odst. 6.2. VSP.

**5.3.** Jestliže zákazník uzavírá smlouvu prostřednictvím obchodního zástupce ReadyGo, složí zákazník úhradu na účet obchodního zástupce.

**5.4.** Uzavírá-li zákazník smlouvu v době kratší než 30 dní před uskutečněním zájezdu, musí vždy (tj. i v případě uzavírání smlouvy u obchodního zástupce) uhradit Celkovou cenu zájezdu při uzavření smlouvy.

**5.5.** V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu dle článku 5 VSP zákazníkem je ReadyGo oprávněna od smlouvy odstoupit bez dalšího upozornění. Zákazník je v tomto případě povinen uhradit odpustné ve výši dle odst. 6.2. VSP.

**5.6.** Zákazník má nárok na poskytnutí slev dle smlouvy pouze po zaplacení Celkové ceny zájezdu.

## 6. ZRUŠENÍ ZÁJEZDU ZÁKAZNÍKEM A PODMÍNKY PRO ODSTOUPENÍ

**6.1.** Zákazník je oprávněn kdykoliv před uskutečněním zájezdu od smlouvy odstoupit a zájezd zrušit. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemnou formou. Pro určení doby odstoupení od smlouvy je rozhodující datum doručení odstoupení od smlouvy na adresu ReadyGo, která je uvedena v záhlaví smlouvy. Odstoupení od smlouvy musí být vždy podepsáno osobou, která jako zákazník platně uzavřela smlouvu. Odstoupí-li zákazník z jiného důvodu, než je porušení povinnosti ReadyGo nebo z důvodu dle ustanovení § 2531 a 2535 OZ, je povinen uhradit ReadyGo odpustné. Za

úhradu odpustného je odpovědná osoba, která uzavřela smlouvu. Odstupné se stanoví dle zásad přiměřenosti ke dni doručení písemného odstoupení od smlouvy ReadyGo a zákazník má právo seznámit se s jeho výší před vlastním odstoupením.

**6.2.** Výše odpustného za odstoupení zákazníka od smlouvy se určí podle podmínek níže uvedených. Do níže uvedených časových období není započítáván den odletu, respektive den zahájení čerpání služeb zájezdu. Za výše uvedených podmínek vzniká ReadyGo nárok na odpustné **ve výši skutečně vzniklých nákladů, nejméně však:**

- v případě odstoupení od smlouvy nejpozději **60 dní (včetně)** před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě: **2 000 Kč** za každého cestujícího uvedeného ve smlouvě;

- v případě odstoupení od smlouvy **59–30 dní (včetně)** před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě: **30 %** z Celkové ceny zájezdu (bez příplatku za přípojištění);

- v případě odstoupení od smlouvy **29–20 dní (včetně)** před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě: **50 %** z Celkové ceny zájezdu (bez příplatku za přípojištění);

- v případě odstoupení od smlouvy **19–7 dní (včetně)** před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě: **80 %** z Celkové ceny zájezdu (bez příplatku za přípojištění);

- v případě odstoupení od smlouvy v době kratší než **7 dní** před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě: **100 %** z Celkové ceny zájezdu (bez příplatku za přípojištění).

**6.3.** V případě uhrazení byť jen části ceny zájezdu je ReadyGo oprávněna si vzniklý nárok na odpustné započítat oproti nároku cestujícího/zákazníka na vrácení této již uhrazené částky.

**6.4.** Odstoupení od smlouvy se rozumí také skutečnost, kdy se cestující nedostaví k odjezdu, odletu nebo zavěněním cestujícího dojde k jeho vyloučení ze zájezdu (např. pro neúplně nebo neplatně cestovní doklady, celní přestupek, zamíčení skutečného zdravotního stavu, chování v rozporu s dobrými mravy, zjevné užití návykových látek apod.).

**6.5.** Cestující je povinen předem informovat ReadyGo o skutečnostech, které jsou podstatné pro posouzení způsobilosti cestujícího pro vstup na území států, do kterých v rámci zájezdu cestuje (předchozí vyhoštění, konfliktní vstup na území jiného státu apod.). Zejména je cestující povinen si včas zajistit platný cestovní doklad splňující podmínky požadované relevantní destinací. Zákazník bude ve smyslu ustanovení § 2524 OZ ze strany ReadyGo vhodným způsobem informován o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a v případě, že je to pro danou destinaci relevantní, bude mu také sděleno, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt závazně požadovány (nikoliv doporučené). Za tímto účelem je zákazník povinen uvést ve smlouvě stát, kterým byl vydán cestovní doklad, jež mají v úmyslu použít cestující uvedení na smlouvě k cestě do destinace, jakož i prodejci sdělit jiné podstatné informace nezbytné ke splnění informační povinnosti ReadyGo dle OZ. ReadyGo neodpovídá za škodu způsobenou chybným informováním zákazníka v důsledku neúplných nebo chybných informací sdělených zákazníkem ReadyGo. Cestující, u něhož cestovní doklady v době odletu z České republiky neumožní jeho návrat zpět do České republiky, nebude přijat k letecké přepravě již na cestě z České republiky do země mimo Schengenský prostor. ReadyGo neodpovídá za škody vzniklé v příčinné souvislosti s nesplněním vízové povinnosti (i v případě uhrazení víza v České republice) nebo jiných podmínek (tj. včetně nezajištění platného cestovního dokladu splňujícího

podmínky dané země). Každý cestující je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu zájezdu, případně i za své podnikatelské aktivity v zahraničí. ReadyGo neodpovídá ani nenese odpovědnost za následky, které cestující způsobí vlastním jednáním a chováním. Veškeré následky a důsledky svého jednání a chování nese cestující.

**6.6.** Každý zákazník, který uzavřel smlouvu, je povinen na smlouvě uvést svůj kontaktní telefon a přesnou adresu, kde ho bude moci ReadyGo kdykoliv ze závažných důvodů (jako je např. oznámení o změně času odletu letadla, o změně ubytování atd.) zastihnout a kontaktovat, a to i krátce před zahájením čerpání služeb. ReadyGo není zodpovědná za škodu způsobenou zákazníkovými v případě nemožnosti jeho informování o jakýchkoli změnách na jím uvedeném kontaktním telefonním čísle, kontaktním emailu nebo adrese uvedené ve smlouvě pro doručování zákazníkovi. Jestliže se zákazník z těchto důvodů nebude moci zájezdu zúčastnit, bude to považováno za odstoupení od smlouvy z jeho strany.

**6.7.** Uhradí-li zákazník byl jen část ceny zájezdu poukázkami, šeky nebo jinými obdobnými ceninami, a vznikne-li ReadyGo při odstoupení od smlouvy po započtení případného odstupného povinnost vrátit zákazníkovi plnění od něj převzaté nebo jeho část, vrátí ReadyGo zákazníkovi primárně poukázky, šeky atd. od zákazníka převzaté, bude-li to objektivně ze strany ReadyGo možné zejména s ohledem na výši částky, kterou bude ReadyGo povinna vracet.

## 7. DODATEČNÉ ZMĚNY ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

**7.1.** Na přání zákazníka lze provést změny v termínu, ubytovacího zařízení a/nebo typu pokoje a/nebo typu stravování v jeho již uzavřené smlouvě, pokud je to ze strany ReadyGo a/nebo smluvního partnera ReadyGo možné, a to do 50 dnů (včetně) před zahájením čerpání služeb uvedených ve smlouvě na základě nabídky ze strany ReadyGo reflektující požadavek změny poplátvané zákazníkem. Za každou jednotlivou změnu smlouvy (jména a příjmení, data narození, ubytovacího zařízení, termínu, typu pokoje, typu stravování) je zákazník povinen uhradit poplatek za administraci změny ve výši 1500 Kč za každou osobu uvedenou na smlouvě a dále skutečné náklady na změnu ve výši založené na podmínkách poskytovatelů služeb v rámci zájezdu. Uhrazení uvedeného poplatku nemá vliv na povinnost zákazníka doplatit rozdíl v ceně za zájezd dle původně sjednané smlouvy a dle změněné smlouvy. Cena za zájezd dle změněné smlouvy bude vždy sdělena ze strany ReadyGo. ReadyGo upozorňuje, že identifikační údaje zákazníka a cestujících jsou nezbytné pro čerpání sjednaných služeb. Proto je nutné, aby zákazník před uzavřením smlouvy řádně tyto údaje zkontroloval. Jakákoli změna identifikačních údajů zákazníka a cestujících po uzavření smlouvy podléhá shora uvedenému poplatku, neboť se ve vztahu k poskytovatelům služeb, zejména tedy ve vztahu k letecké přepravě, jedná o jiný subjekt. Odst. 7.1. VSP se vztahuje pouze na změny a opravy nikoli tedy na postoupení ve smyslu ustanovení § 2532 OZ, které je upraveno v odst. 7.4. VSP.

**7.2.** Ostatní změny smlouvy ze strany zákazníka, na které se nevztahuje odst. 7.1. VSP (zejména změna termínu a ubytovacího zařízení v době kratší než 50 dnů před zahájením čerpání služeb) ) vyjma postoupení smlouvy dle ustanovení § 2532 OZ, které je upraveno v odst. 7.4. VSP, nejsou možné. V případě zájmu zákazníka o tyto ostatní změny, pokud to bude ze strany ReadyGo a/nebo smluvního partnera možné, tedy zejména, budou-li poptávané služby dostupné, bude

uzavřena nová smlouva s tím, že předpokladem pro uzavření nové smlouvy je odstoupení od stávající smlouvy zákazníkem. V takovém případě vznikne ReadyGo nárok na odstupné ve výši dle článku 6 VSP.

**7.3.** Žádá-li zákazník provést změnu v počtu cestujících s tím, že se počet cestujících uvedených na smlouvě sníží, zákazníkovi je v tomto případě účtováno za tyto cestující odstupné dle odst. 6.2. VSP. Podmínkou uvedené změny je písemná akceptace nabídky ReadyGo na požadovanou změnu ze strany zákazníka. Dojde-li v souvislosti se změnou počtu cestujících platících cenu za dospělou osobu k nesplnění minimální obsazenosti pokoje osobami platícími cenu za dospělou osobu, a v důsledku tohoto bude navýšena cena za ubytování, je zákazník povinen uhradit rozdíl v ceně původní a navýšené v důsledku jím provedené změny. Podmínkou uvedené změny je písemná akceptace nabídky ReadyGo na požadovanou změnu ze strany zákazníka. Uhradou rozdílů cen není dotčena povinnost zákazníka uhradit odstupné ve smyslu odst. 6.2. VSP.

**7.4.** Zákazník a cestující jsou oprávněni postoupit práva a závazky ze smlouvy na jinou osobu, a to za podmínek uvedených v ustanovení § 2532 OZ. Změna v osobě je účinná vůči ReadyGo doručením oznámení v textové podobě ve smyslu ustanovení § 2532 odst. 2 OZ s prohlášením postupníka, že se s obsahem smlouvy, VSP a souvisejících podmínek seznámil, s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu (dále jen „Oznámení“). Za změnu zákazníka a cestujících osoby bude povinen postupník a postupitel uhradit společně a nerozdílně skutečné náklady za každou jednu změnu, a to ve výši založené mimo jiné na podmínkách poskytovatelů služeb. Změnu cestujících osoby lze provést pouze na základě Oznámení doručeného nejpozději do 7 dnů před zahájením čerpání služeb, kdy tato změna je možná pouze po předchozím potvrzení změny ze strany ubytovacího zařízení.

## 8. ZMĚNA A ZRUŠENÍ SMLOUVY ZE STRANY ReadyGo

**8.1.** ReadyGo může před zahájením zájezdu odstoupit s okamžitou účinností od uzavřené smlouvy nebo po zahájení zájezdu smlouvu vypovědět s účinností ke dni doručení výpovědi v těchto případech: a) Z důvodů porušení smlouvy cestujícím. Za porušení smlouvy se považují i případy, kdy cestující vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, popřípadě hrozbí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat, a dále případy, kdy cestující bude prokazatelně pod vlivem omamných a/nebo návykových látek a/nebo bude slovně napadat zástupce ReadyGo či se bude vulgárně a hrubě vyjadřovat o společnosti ReadyGo nebo o jejich zástupcích nebo bude jiným způsobem jednat ve zjevném rozporu s dobrými mravy. Zákazníkovi v případě tohoto porušení smlouvy nevzniká nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány a dále je zákazník povinen uhradit ReadyGo náklady spojené se zpáteční dopravou a uhradit event. škodu, která byla cestujícím způsobena v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle jeho smlouvy. ReadyGo žádá o pochopení tohoto opatření, jehož smyslem a cílem je zajištění klidné dovolené ostatních cestujících, jakož i ochrana osobnosti pracovníků ReadyGo a ostatních cestujících.

b) Z důvodu zrušení zájezdu ze strany ReadyGo. O takovém zrušení bude zákazník obratem informován a bude mu nabídnuta nová smlouva.

c) Do 14 dnů před zahájením zájezdu při nenaplnění minimálního počtu osob uvedeného v katalogu nebo v samostatně

nabídce, pokud bude z tohoto důvodu zájezd zrušen. Zákazník bude obratem informován a může mu být nabídnuta změna smlouvy.

d) Do 20 dnů před termínem zahájení zájezdu, jestliže bude zájezd zrušen z důvodu, že vzhledem k nově vzniklým okolnostem bude pro ReadyGo ekonomicky neakceptovatelný, protože předpokládané náklady vynaložené na uskutečnění zájezdu výrazně překračují náklady původně plánované. Zákazník bude obratem informován a může mu být nabídnuta změna smlouvy.

e) Bez stanovení lhůty – okamžitě, v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým ReadyGo nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. ReadyGo má však v případě dané situace právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě předčasného ukončení zájezdu z důvodu vyšší moci je ReadyGo povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět. Dodatečné náklady s tím spojené pak nesou obě strany rovným dílem.

**8.2.** ReadyGo si tímto ve smyslu ustanovení § 2531 OZ vyhrazuje právo na změnu závazku ze smlouvy. ReadyGo je tak oprávněna v nezbytných případech provést určité změny jednotlivých služeb oproti dohodnutému obsahu v uzavřené smlouvě. Jsou to např. změny druhu dopravy, leteckých společností, typu letadla, trasy (včetně mezipřistání, místa odletu, příletu, atd.), termínu, času a čísla letu, event. programu během zájezdu. Takovéto změny je ReadyGo povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. ReadyGo upozorňuje na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních, náboženských svátků nebo zvyklostí a oslav v místě pobytu. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od smlouvy. Nutí-li vnější okolnosti ReadyGo podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb uvedených v ustanovení § 2527 OZ, bude postupováno dle ustanovení § 2531 odst. 2 a 3 OZ.

**8.3.** ReadyGo neodpovídá za možné zpoždění letecké přepravy (např. z technických důvodů, nepříznivého počasí, přetížení leteckých koridorů atd.) a nenese odpovědnost za škody s tím spojené. Cestující musí při plánování přípoju, dovolení, obchodních termínů apod. vzít v úvahu i možnost výraznějšího zpoždění. Stejně tak ReadyGo nenese odpovědnost za přílet zpět do ČR následující den oproti dni plánovanému, pokud dojde ke změně času odletu. Do celkového počtu dní trvání zájezdu jsou zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, což je zpravidla den první, resp. poslední. Uvedené platí i v případech, kdy je doprava realizovaná v nočních hodinách, příp. v časných ranních hodinách. Zákazník je srozuměn s tím, že doprava může zasahovat částečně do dne následujícího a v případě brzkého letu též do dne předchozího. V případě, že nedojde ke snížení počtu sjednaných dní, respektive nocí, nemůže ReadyGo poskytnout žádnou finanční kompenzaci za časové posuny počátku a konce čerpání služeb, stejně jako za služby nečerpané v důsledku zpoždění dopravy. Odpovědnost leteckého přepravce tím není dotčena. Pro účely vymezení délky termínu zájezdu se zahájením čerpání služeb zájezdu rozumí okamžik odbavení cestujících na letišti, ze kterého cestující odlétá a koncem čerpání služeb se rozumí čas příletu do ČR. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat eventuelní „zkrácení pobytu“ na základě času dopravení do/z destinace, do/z hotelu atd. ReadyGo upozorňuje, že orientační časy letů sdělené při uzavření smlouvy jsou založeny na předběžných informacích o přepravě, neboť s ohledem na často značný časový odstup mezi uzavřením

smlouvy a realizací zájezdu není objektivně možné vždy uvádět přesné časy odletu s časovým předstihem. Přesné časy odletu pro konkrétní let ReadyGo sdělí v cestovních dokumentech.

**8.4.** ReadyGo je 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. V tomto případě je ReadyGo povinna zabezpečit pokud možno služby shodné nebo blízké se službám dohodnutým ve smlouvě. V případě, že bude nutné ubytovat cestujícího v jiném hotelu, než který je uveden v závazné smlouvě, a to z důvodu jeho překnihování nebo změny služeb a podmínek, které se vztahují k popisu hotelu uvedeným v katalogu a/nebo samostatných nabídkách (což se může stát nejen v případě zakoupení zájezdu na poslední chvíli), ubytování se uskuteční v hotelu stejné nebo vyšší oficiální kategorie. Toto náhradní ubytování může být uskutečněno i na část pobytu. Náhradní ubytování může probíhat i v ubytovacím zařízení, které se nachází v jiném městě v dané destinaci oproti městu uvedenému ve smlouvě. Jakékoliv změny služeb uvedené v závazné smlouvě (např. změna hotelu, typu pokoje, speciální přání), které bude nutno provést z výše uvedených důvodů, ReadyGo ohlásí zákazníkovi bezodkladně poté, co se o této skutečnosti dozví. Zákazník bere na vědomí, že taková skutečnost může být cestujícím oznámena i po zahájení zájezdu. V případě, že ReadyGo zajistí jako náhradní plnění hotel stejné nebo vyšší oficiální kategorie, považuje se takové plnění za řádné plnění dle smlouvy.

**8.5.** ReadyGo neodpovídá za škodu způsobenou třetí osobou a/nebo jiným cestujícím, nebo v případě, že se jedná o neodvratitelnou událost (vis maior).

**8.6.** Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat cestujícího v souladu se smlouvou, nese ReadyGo náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka.

## 9. REKLAMAČNÍ ŘÁD

Cestující má právo na poskytnutí služeb jmenovitě uvedených ve smlouvě. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou. V případě výskytu vady musí cestující v souladu s ustanovením § 2537 odst. 2 OZ vytknout vadu zájezdu. Reklamacie musí být v rámci prevence škod uplatněna cestujícím bezodkladně, a to tak, aby ze strany ReadyGo mohla být zajištěna náprava na místě samém. Uplatnit reklamacie může cestující písemně s označením data a předmětu reklamacie. Při řešení reklamacie je cestující povinen poskytnout potřebnou součinnost. Pokud služba ze smlouvy, jež cestující čerpá bez přítomnosti zástupce ReadyGo či jiného pověřeného zástupce ReadyGo, vykazuje vady, je cestující povinen dbát o včasné a řádné uplatnění nároků vůči poskytovatelům/dodavatelům služby v tuzemsku či zahraničí. Způsob uplatnění reklamacie a proces vyřizování reklamacie blíže určuje Reklamační řád ReadyGo, který je nedílnou součástí těchto VSP. V případě, že se případný spor nepodaří urovnat mimosoudně přímo, mohou se strany obrátit na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)). V případě sjednání zájezdu online je možné využít platformu řešení sporů online. Více informací o podmínkách tohoto způsobu je řešení sporů uvedeno na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Nastanou-li v průběhu zájezdu okolnosti, jejichž vznik/průběhu/následkem nemohla ReadyGo zabránit, nebo nastanou-li okolnosti na straně cestujícího, na jejichž základě cestující částí nebo zcela nevyužije uhrazené služby, nevzniká cestujícímu



nárok na vrácení uhrazené částky za službu nebo na poskytnutí slevy.

## 10. POJIŠTĚNÍ

**10.1.** Součástí zájezdů a služeb cestovního ruchu ReadyGo není pojištění zákazníka pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy.

**10.2.** Zákazník má možnost uzavřít pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy prostřednictvím ReadyGo. ReadyGo na vyžádání zákazníka takovéto pojištění při uzavírání smlouvy zprostředkuje. Zákazník bere na vědomí, že nese na vlastní odpovědnost a náklady nebezpečí škody nepokryté pojištěním v důsledku nesjednání pojištění.

**10.3.** V případě pojištění je pojistná smlouva uzavřena úhradou pojistného, na jehož úhradu má ČPP právní nárok. Pojistné je uhrazeno bez dalšího ze zálohy na zájezd, kterou je zákazník povinen uhradit při podpisu smlouvy. Pojistná smlouva zakládá samostatný smluvní vztah, jehož existence není závislá na existenci smlouvy. Odstoupením od smlouvy proto nedochází bez dalšího k zániku pojistné smlouvy. V důsledku zániku smlouvy tedy nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení uhrazeného pojistného.

**10.4.** Vzniká a zánik pojistné smlouvy, jakož i práva a povinnosti z ní plynoucí upravuje OZ a související právní předpisy a pojistné podmínky ČPP, které naleznete na internetových stránkách [www.readygo.cz](http://www.readygo.cz). Uzavřením pojistné smlouvy vzniká smluvní vztah mezi cestujícími a pojišťovnou, ReadyGo je pouze zprostředkovatelem. Pokud dojde k pojištění události, cestující ji bude řešit přímo s pojišťovnou. ReadyGo není oprávněna zasahovat do procesu likvidace pojistných událostí.

**10.5.** Zákazník je povinen uvést na závazné smlouvě rodná čísla a/nebo datum narození všech svých spolucestujících nebo je doplnit, a to nejpozději do 3 pracovních dnů před zahájením zájezdu. Bez těchto údajů nelze pojištění zajistit a ReadyGo nenese zodpovědnost za případné škody způsobené nepojištěným cestujícím.

**10.6.** Bližší informace o pojištění ČPP naleznete na [www.readygo.cz](http://www.readygo.cz).

**10.7.** ReadyGo je řádně pojištěna proti úpadku ve smyslu zák. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, přičemž pojistitelem je ČPP. Podrobnější informace o pojištění ReadyGo naleznete na internetových stránkách [www.readygo.cz](http://www.readygo.cz). V případě úpadku ReadyGo cestující mohou kontaktovat pojistitele za účelem poskytnutí ochrany na následujících kontaktech: tel.: +420 957 444 555; email: [info@cpp.cz](mailto:info@cpp.cz).

## 11. CESTOVNÍ DOKUMENTY

Cestovní dokumenty obsahují důležité informace týkající se zakoupeného zájezdu, včetně přesných časů letů. Cestovní dokumenty rovněž obsahují aktuální kontaktní údaje ve smyslu ustanovení § 2528 odst. 1 písm. j) OZ, které umožní cestujícím ReadyGo urychleně a účinně kontaktovat. Cestovní dokumenty dále obsahují také informace nezbytné k čerpání jednotlivých služeb zájezdu, tj. dopravy, ubytování a cestovního pojištění, slouží tedy také jako ubytovací poukazy, letenky, doklad o cestovním pojištění. Vzhledem k uvedenému je nezbytné, aby tyto cestovní dokumenty měl cestující v listinné podobě po dobu konání zájezdu při sobě. Cestovní dokumenty budou zasílány zákazníkovi automaticky na emailovou adresu, kterou zákazník uvedl do smlouvy. Za tímto účelem je zákazník povinen čitelně do smlouvy uvést

emailovou adresu, na níž mají být cestovní dokumenty zaslány. V případě, že zákazník neuvede do smlouvy emailovou adresu, na níž by mohly být dle předchozího zaslány cestovní dokumenty, případně zákazník nebude schopen cestovní dokumenty doručené mu na email vytisknout, je zákazník povinen vyzvednout si cestovní dokumenty před zahájením zájezdu v místě uzavření smlouvy. Cestovní dokumenty jsou zaslány nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu. Neobdrží-li zákazník cestovní dokumenty, je povinen před zahájením zájezdu kontaktovat rezerviční oddělení ReadyGo a požádat o jejich doručení. K nedoručení cestovních dokumentů může dojít zejména z důvodu nedoplatení zájezdu.

## 12. SOUHLAS SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ

**12.1.** Zákazník, jako subjekt údajů ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, kterým se zrušuje směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“), dále v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů (dále jen „ZOOÚ“), bere na vědomí, že osobní údaje poskytnuté ReadyGo – správci osobních údajů na základě smlouvy a v souvislosti s uzavřením smlouvy, budou ReadyGo zpracovávány výhradně za účelem dodržení právních povinností ReadyGo jako správce, za účelem plnění a uplatnění práv a povinností vyplývajících ze smlouvy a za účelem ochrany práv a právem chráněných zájmů ReadyGo. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu nezbytně nutnou k zajištění vzájemných práv a povinností vyplývajících ze smlouvy, nejdéle však po dobu deseti let od jejího ukončení.

**12.2.** Zákazník bere dále na vědomí, že za účelem plnění a uplatnění práv a povinností vyplývajících ze smlouvy bude ReadyGo v nezbytném rozsahu předávat osobní údaje třetím osobám, které budou poskytovat sjednané služby nebo poskytnutí takových služeb zprostředkovávat. Zejména se jedná o následující osoby: (i) obchodní zástupci, (ii) provozovatelé ubytovacího zařízení, (iii) poskytovatelé dopravy; (iv) subjekty zajišťující služby v destinaci, (v) pojišťovna; (vi) zastupitelský úřad cizího státu; (vii) právní zástupci; (viii) technická podpora. Osobní údaje subjektu údajů mohou být dále v nezbytném rozsahu předávány zpracovateli, se kterým ReadyGo uzavřela smlouvu o zpracování osobních údajů. Zpracovatelé osobních údajů, kterým budou osobní údaje předávány, budou osobní údaje zákazníka zpracovávat v souladu s GDPR a ZOOÚ.

**12.3.** Zákazník jako subjekt údajů podpisem smlouvy se zpracováním osobních údajů výslovně souhlasí, a současně prohlašuje, že je zplnomocněn souhlas udělit i jménem všech osob uvedených na smlouvě, které současně bude zákazník o předání jejich osobních údajů a o obsahu poučení od ReadyGo informovat. Zákazník rovněž podpisem smlouvy potvrzuje, že osobní údaje poskytnuté ReadyGo jsou správné. V případě jakýchkoli změn, je zákazník povinen tyto ReadyGo oznámit.

**12.4.** Na základě samostatného souhlasu uděluje zákazník souhlas ke zpracování osobních údajů za účelem marketingovým. Marketingem se rozumí nabídka produktů a služeb poskytovaných ReadyGo yle a spolupracujícími třetími stranami, a to i prostřednictvím elektronických kanálů, a dále marketingové zpracování, analýzy a profilování s cílem přizpůsobit naši nabídku Vaším potřebám a zkvalitnit poskytované služby. Osobní údaje

zpracovávají se tímto účelem budou zpracovávány po dobu pěti let.

**12.5.** Povinnost zákazníka poskytnout ReadyGo osobní údaje nevyplývá z žádného právního předpisu. Jedná se však o požadavek vyplývající z účelu smlouvy, neboť bez poskytnutí osobních údajů smlouva nemůže být uzavřena ani plněna.

**12.6.** Ochrana osobních údajů se řídí GDPR a ZOOÚ, kde jsou také upravena i práva subjektu údajů. Zákazník jako subjekt údajů má právo na bezplatné poskytnutí informací ohledně zpracování jeho uložených dat. Za předpokladu dodržení požadavků stanovených v obecně závazných právních předpisech má také (i) právo na přístup ke svým osobním údajům, (ii) právo na opravu nesprávných osobních údajů, (iii) právo na omezení (blokování) zpracování osobních údajů, (iv) právo namítat zpracování svých osobních údajů pro tento účel, (v) právo na výmaz osobních údajů, zejména tehdy, pokud již nejsou potřebné pro účely, pro které se získávaly nebo jinak zpracovány nebo pokud odvolal svůj souhlas k jejich zpracování a pokud neexistuje jiný právní základ pro zpracování, případně pokud se osobní údaje zpracovávají nezákonně. Stejně tak má zákazník jako subjekt údajů v případě splnění stanovených podmínek i právo na přenositelnost údajů, tj. právo získat své osobní údaje, které správci dobrovolně poskytl, a to v elektronické formě, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu a v této souvislosti může využít své právo na přenos těchto údajů k druhému správci, pokud bude takový přenos technicky možný (právo na přenositelnost údajů).

**12.7.** ReadyGo informuje zákazníka o následujících kontaktních údajích pro umožnění kontaktu zákazníka s ReadyGo jako správcem:

- písemně na adrese: ReadyGo, s.r.o., Klausova 1357/13C, 155 00 Praha 5
- telefonicky na tel. č.: 773 250 494

**12.8.** V případě, že si u ReadyGo uplatňuje subjekt údajů některé z práv subjektu údajů podle právních předpisů upravujících ochranu osobních údajů a ze žádosti subjektu údajů nelze ověřit totožnost zadatele nebo v případě, že má ReadyGo oprávněné pochybnosti v souvislosti s totožností osoby, která podává žádost, vyhrazuje si ReadyGo právo tuto osobu požádat o poskytnutí dodatečných informací potřebných k potvrzení totožnosti osoby uplatňující tuto žádost.

**12.9.** Zákazník jako subjekt údajů má právo podat stížnost dozorcům orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů České republiky, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, při podezření, že jsou jeho osobní údaje zpracovávány v rozporu s platnou legislativou.

**12.10.** ReadyGo prohlašuje, že osobní údaje zpracovává pouze na výše uvedené účely a v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů a příslušnými právními předpisy EU, a to za použití odpovídajících technických, organizačních a bezpečnostních opatření.

## 13. DŮLEŽITÉ INFORMACE

**13.1.** ReadyGo výslovně své zákazníky a cestující upozorňuje na specifika přímořských destinací, a to zejména co do výskytu lezoucího a létajícího hmyzu, který je běžnou součástí tamního biotopu a nejedná se tak o vadu plnění, ale o přírodní znaky, s nimiž je nutné při výběru dovolené počítat.

**13.2.** S ohledem na generální povinnost předcházet škodám ReadyGo dále důrazně doporučuje svým zákazníkům a cestujícím, aby nescestovali s věcmi či obnosem vyšší hodnoty. V případě, že navzdory tomuto doporučení cestující cestují s věcmi či finančním obnosem vyšší hodnoty (tj. nad částku 5000 Kč), je

každý takový cestující povinen se na recepci hotelu informovat o vhodném a bezpečném způsobu ukládání, zejména o možnosti uložení těchto cenností v trezoru na recepci hotelu s tím, že v případě dostupnosti bezpečného uložení je odpovědností cestujícího, pokud takové uložení nevyužije.

**13.3.** ReadyGo jako pořadatel zájezdů odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

**13.4.** Služby, které jsou součástí zájezdů pořádaných ReadyGo, jsou poskytovány mimo jiné vždy v úředním jazyce destinace, v níž je daná služba poskytována. V případě, že je součástí zájezdu služba česky a/nebo slovensky hovořícího delegáta, je tato služba poskytována v jazyce českém a/nebo slovenském.

## 14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

**14.1.** Údaje týkající se způsobu stravování (zejména forma stravování – rozsah, doba podávání, místo), doplňkových služeb hotelů (fitness, bazény, apod.) popsané v katalogích, a/nebo samostatných nabídkách se mohou během sezóny měnit. Změny jsou vyhrazeny. Pro aktuální informace doporučujeme sledovat internetové stránky [www.readygo.cz](http://www.readygo.cz).

**14.2.** Neřednou součástí smlouvy je také katalog a/nebo samostatná nabídka, Reklamační řád a Všeobecné informace, které jsou k dispozici v aktuálním katalogu a/nebo samostatných nabídkách ReadyGo a/nebo na [www.readygo.cz](http://www.readygo.cz). Tyto dokumenty obsahují informace k Vámi objednaným službám včetně veškerých detailů a informací ve smyslu ustanovení § 9a ZoCR a dále ve smyslu ustanovení § 2527 a 2528 OZ. Každý cestující je povinen se seznámit s obsahem těchto dokumentů před zakoupením zájezdu. Podpisem smlouvy zákazník potvrzuje, že mu jsou tyto VSP a shora uvedené dokumenty známy, rozumí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímá, a to jménem všech osob uvedených na jeho smlouvě, které ho k jejich přihlášení a účasti zmocnil.

**14.3.** Doručování: Pro doručování zákazníkoví je rozhodující adresa uvedená v platné smlouvě, jakoukoli změnu adresy je přitom zákazník povinen ReadyGo bezodkladně písemně oznámit. Nebyl-li zákazník zastížen při doručení poštou, oznámení se uloží a zákazník se vhodným způsobem vyzve, aby si písemnost vyzvedl. Nevyzvedne-li si adresát zaslítku do 3 dnů od uložení, považuje se poslední den této lhůty za den doručení, i když se zákazník o uložení nedozvěděl.

Doručovací adresou ReadyGo pro doručování jakýchkoli písemností ze strany zákazníka je Klausova 1357/13C, 155 00 Praha 5.

**14.4.** Účastníci smluvního vztahu se uzavřením smlouvy zavazují řešit případné spory dle platných zákonů České republiky a podle pravidel uvedených v Reklamačním řádu.

**14.5.** Informace uvedené v těchto VSP odpovídají právním předpisům platným a účinným v době vydání VSP. ReadyGo si vyhrazuje právo na aktualizaci těchto VSP. V případě změny relevantních právních předpisů po vydání těchto VSP a v době jejich platnosti budou příslušné změny, případně aktuální VSP, uvedeny na internetových stránkách [www.readygo.cz](http://www.readygo.cz).

**14.6.** Pokud se jednotlivá ustanovení smlouvy, těchto VSP, nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy, stanou neplatnými nebo nevymahatelnými či nerealizovatelnými, nebude tím dotčena platnost, vymahatelnost ani realizovatelnost kteréhokoliv jiného ustanovení smlouvy, VSP nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy.

**14.7.** Tyto VSP jsou účinné od 1.7.2018, tímto dnem nahrazují předchozí verzi VSP.