VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

pro smlouvy o zájezdu a samostatné služby cestovního ruchu

Kiteseason s.r.o. | aktualizováno ke dni 10. 5. 2026

Účel dokumentu
Tyto všeobecné smluvní podmínky upravují práva a povinnosti cestovní kanceláře Kiteseason s.r.o. a zákazníka při uzavírání a plnění smlouvy o zájezdu a přiměřeně také smlouvy o samostatné službě cestovního ruchu. Konkrétní informace k jednotlivému zájezdu jsou vždy uvedeny v cenové nabídce, smlouvě / potvrzení o zájezdu a cestovních pokynech.

Dokument	Účel
Cenová nabídka / kalkulace	Konkrétní destinace, termín, rozsah služeb, cena, platební podmínky a individuální podmínky zájezdu.
Informace o zájezdu	Všeobecné informace o právech zákazníka před uzavřením smlouvy o zájezdu.
Smlouva / potvrzení o zájezdu	Potvrzení závazně sjednaného rozsahu služeb a ceny.
VOP	Obecná smluvní pravidla platná pro zájezdy a přiměřeně pro samostatné služby cestovního ruchu.
Cestovní pokyny	Praktické informace před odjezdem, nouzové kontakty, ubytování, doprava, sportovní a destinací specifická doporučení.

1) Úvodní ustanovení

1.1. Tyto všeobecné smluvní podmínky (dále jen „VOP“) cestovní kanceláře Kiteseason s.r.o., IČO: 01397982, se sídlem Mlýnská 326/13, 602 00 Brno, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 77903 (dále jen „CK“), se vztahují na zájezdy organizované CK a jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu uzavřené mezi zákazníkem a CK.

1.2. Tyto VOP se přiměřeně použijí také na smlouvy o poskytnutí samostatné služby cestovního ruchu, pokud z jejich povahy, z právní úpravy nebo z těchto VOP nevyplývá, že se dané ustanovení vztahuje výhradně na zájezd.

1.3. CK zákazníka nejpozději před tím, než učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením smlouvy informuje, zda se jedná o zájezd, nebo o samostatnou službu cestovního ruchu. U zájezdu CK zákazníkovi poskytne příslušný standardní informační formulář / dokument Informace o zájezdu a konkrétní cenovou nabídku obsahující podstatné informace podle zákona č. 159/1999 Sb.

1.4. Smluvní vztah se řídí zejména smlouvou, cenovou nabídkou, potvrzením o zájezdu, těmito VOP, dokumentem Informace o zájezdu, cestovními pokyny, zásadami zpracování osobních údajů, příslušnými pojistnými podmínkami, zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, zákonem č. 159/1999 Sb., zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a dalšími účinnými právními předpisy.

1.5. CK nabízí své služby cestovního ruchu zejména na webových stránkách www.kite-season.com.

1.6. Uzavřením smlouvy zákazník potvrzuje, že se s VOP seznámil, rozumí jim a souhlasí s nimi, a to i za osoby, za které smlouvu uzavírá nebo které k zájezdu přihlašuje.

1.7. Znění VOP může být v čase měněno. Práva a povinnosti ze smlouvy se řídí zněním VOP účinným v okamžiku uzavření smlouvy, pokud právní předpis nestanoví jinak.

2) Smluvní vztah a uzavření smlouvy

2.1. Zájezdy a služby cestovního ruchu prezentované na webových stránkách CK mají informativní charakter a nepředstavují návrh na uzavření smlouvy ve smyslu § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.

2.2. Na základě poptávky zákazníka CK zašle zákazníkovi cenovou nabídku / kalkulaci. U zájezdu tato nabídka společně s dokumentem Informace o zájezdu obsahuje nebo doplňuje podstatné informace o zájezdu, zejména destinaci, termín, rozsah služeb, dopravu, ubytování, stravování, cenu, platební podmínky a další individuální podmínky.

2.3. Zákazník zašle CK závaznou objednávku. Údaje uvedené zákazníkem v objednávce považuje CK za správné a úplné. Zákazník je povinen CK bezodkladně informovat o jakékoliv změně. Okamžikem doručení závazné objednávky CK je smlouva uzavřena a stává se závaznou pro obě strany, není-li v nabídce nebo potvrzení uvedeno jinak.

2.4. Uzavírá-li zákazník smlouvu za více osob, prohlašuje, že je k tomu oprávněn. Odpovídá za předání těchto VOP ostatním účastníkům, za předání jejich správných údajů a za splnění platebních povinností, a to jako spoludlužník.

2.5. CK zašle zákazníkovi potvrzení o uzavření smlouvy a příslušné přílohy bez zbytečného odkladu, zpravidla do 5 pracovních dnů od obdržení závazné objednávky. U smlouvy o zájezdu CK zákazníkovi předá také doklad o zajištění ochrany pro případ úpadku, pokud již nebyl předán dříve.

2.6. Pokud se údaje ve smlouvě o zájezdu a v potvrzení o zájezdu liší, může se zákazník dovolávat údajů, které jsou pro něj výhodnější, ledaže byla změna provedena v souladu se zákonem a těmito VOP.

2.7. Smluvní dokumentace je archivována v elektronické podobě a není přístupná třetím osobám, s výjimkou případů stanovených právními předpisy nebo nezbytných pro plnění smlouvy.

3) Cena zájezdu nebo služby

3.1. Cenou zájezdu se rozumí cena sjednaná ve smlouvě, cenové nabídce nebo potvrzení o zájezdu. Cena zahrnuje DPH, pokud právní předpisy stanoví její uplatnění. V ceně nejsou zahrnuty zejména vízové poplatky, cestovní pojištění, fakultativní služby, místní poplatky, sportovní vybavení, letenky, doprava, transfery nebo jiné služby, pokud nejsou výslovně uvedeny jako součást ceny.

3.2. CK může jednostranně zvýšit cenu zájezdu pouze v zákonem stanovených případech, zejména při změně ceny dopravy v důsledku cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, změně daní a poplatků třetích osob nebo změně směnného kurzu použitého pro stanovení ceny zájezdu, a pouze pokud je tato možnost sjednána ve smlouvě.

3.3. Oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi doručeno jasně, srozumitelně a s odůvodněním nejpozději 20 dnů před zahájením zájezdu. Později oznámené zvýšení ceny nemá právní účinky. Překročí-li zvýšení ceny 8 % ceny zájezdu, může zákazník od smlouvy odstoupit.

3.4. Vyhradí-li si CK právo cenu zvýšit, má zákazník právo na odpovídající snížení ceny, pokud dojde ke snížení příslušných nákladů. CK je oprávněna odečíst skutečné administrativní náklady, které na žádost zákazníka doloží.

3.5. Cena nově uzavíraných smluv se může lišit od cen dříve zveřejněných na webu nebo od cen poskytnutých jiným zákazníkům. Rozhodná je cena uvedená v konkrétní cenové nabídce nebo potvrzení o zájezdu. Slevy vyhlášené po uzavření smlouvy nezakládají nárok na dodatečné snížení již sjednané ceny.

3.6. U služeb a cen vázaných na věk je rozhodující věk zákazníka v den ukončení čerpání poslední služby, není-li v nabídce uvedeno jinak.

4) Platební podmínky

4.1. Cenu lze uhradit zejména bankovním převodem na účet CK, případně jiným způsobem uvedeným v cenové nabídce nebo potvrzení. Platba může být sjednána v Kč nebo EUR.

4.2. CK má právo na zaplacení ceny před poskytnutím služeb. Právo zákazníka účastnit se zájezdu vzniká až řádnou a včasnou úhradou zálohy a doplatku dle sjednaných podmínek.

4.3. Není-li v cenové nabídce uvedeno jinak, zákazník uhradí zálohu ve výši 50 % ceny zájezdu nebo plnou cenu zájezdu do 10 pracovních dnů od uzavření smlouvy. Doplatek je splatný nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu.

4.4. Vznikne-li smluvní vztah méně než 30 dnů před zahájením zájezdu, je zákazník povinen uhradit 100 % ceny zájezdu, není-li sjednáno jinak.

4.5. Za den úhrady se považuje den připsání částky na účet CK. Nebude-li cena, záloha nebo doplatek uhrazen včas, je CK oprávněna od smlouvy odstoupit. Tím není dotčeno právo CK na náhradu škody a odstupné / storno poplatek.

4.6. Zákazník souhlasí s vystavením a zasláním daňového dokladu elektronickou formou.

5) Změny sjednaných služeb

5.1. CK je oprávněna před zahájením zájezdu provést nepodstatnou změnu smlouvy, pokud si tuto možnost vyhradila a změnu oznámí zákazníkovi jasným a srozumitelným způsobem v textové podobě. Rozsah a kvalita služeb musí být v souhrnu zachovány.

5.2. Donutí-li CK vnější okolnosti podstatně změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu, nemůže-li splnit zvláštní požadavek zákazníka, který přijala, nebo má-li dojít ke zvýšení ceny o více než 8 %, oznámí zákazníkovi navrhovanou změnu, její dopad na cenu a lhůtu pro vyjádření. Zákazník může změnu přijmout nebo od smlouvy odstoupit bez odstupného.

5.3. V průběhu zájezdu může CK operativně upravit program nebo pořadí služeb, vyžadují-li to okolnosti, bezpečnost, počasí, dopravní situace, rozhodnutí orgánů nebo jiné důvody, které CK nemůže ovlivnit. CK se v takovém případě snaží zajistit náhradní program nebo službu odpovídající původnímu účelu zájezdu.

5.4. Sportovní aktivity, zejména kiteboarding, kurzy, tréninky, půjčení vybavení nebo rescue služby, mohou být omezeny, přesunuty nebo zrušeny z důvodu počasí, bezpečnostních podmínek, stavu moře/větru, pokynů místních orgánů nebo rozhodnutí vedoucího programu či instruktora. Taková změna nezakládá nárok na náhradu, pokud CK poskytne přiměřené náhradní řešení nebo pokud objektivně nebylo možné službu bezpečně poskytnout.

5.5. Zvláštní požadavky zákazníka, například konkrétní pokoj, výhled, patro, umístění osob u sebe nebo čas dopravy, jsou závazné pouze tehdy, pokud byly CK výslovně potvrzeny jako součást smlouvy.

5.6. Zástupce CK, průvodce, instruktor nebo vedoucí programu může z bezpečnostních nebo organizačních důvodů omezit účast zákazníka na programu, případně zákazníka z programu nebo zájezdu vyloučit, pokud zákazník hrubě porušuje smlouvu, pokyny, právní předpisy, ubytovací řád, ohrožuje sebe či jiné osoby, je pod vlivem alkoholu nebo omamných látek, chová se agresivně nebo narušuje průběh zájezdu. Náklady vzniklé v důsledku takového jednání nese zákazník.

6) Odstoupení od smlouvy a storno podmínky

6.1. CK může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit z důvodu zrušení zájezdu, nedosažení minimálního počtu účastníků uvedeného ve smlouvě nebo cenové nabídce, nevyhnutelných a mimořádných okolností nebo porušení povinností zákazníkem.

6.2. Je-li důvodem zrušení nedosažení minimálního počtu účastníků, CK zrušení oznámí nejpozději 20 dnů před zahájením zájezdu u cest delších než 6 dnů, 7 dnů před zahájením zájezdu u cest trvajících 2 až 6 dnů a 48 hodin před zahájením zájezdu u cest kratších než 2 dny.

6.3. V případě vzniku nevyhnutelných a mimořádných okolností v místě určení cesty nebo jeho bezprostředním okolí CK posoudí jejich dopad na možnost řádného a bezpečného poskytnutí zájezdu. Pokud budou splněny zákonné podmínky, bude postupováno podle zákona a smluvních podmínek.

6.4. Odstoupí-li CK od smlouvy z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením a nevzniká-li jí právo na odstupné nebo náhradu škody, vrátí zákazníkovi uhrazené platby za zájezd bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě stanovené právními předpisy.

6.5. Zákazník má před zahájením zájezdu vždy právo od smlouvy odstoupit. Není-li důvodem odstoupení porušení povinnosti CK, podstatná změna zájezdu nebo jiné zákonné oprávnění k odstoupení bez odstupného, je zákazník povinen zaplatit CK přiměřené a zdůvodnitelné odstupné / storno poplatek.

Doba odstoupení před zahájením zájezdu	Výše odstupného / storno poplatku
více než 61 dnů před zahájením zájezdu	1 500 Kč za osobu
60 až 46 dnů před zahájením zájezdu	25 % z ceny zájezdu
45 až 31 dnů před zahájením zájezdu	50 % z ceny zájezdu
30 až 15 dnů před zahájením zájezdu	75 % z ceny zájezdu
14 až 8 dnů před zahájením zájezdu	90 % z ceny zájezdu
méně než 7 dnů před zahájením zájezdu	100 % z celkové ceny zájezdu

6.6. U služeb s individuálními storno podmínkami dodavatelů, zejména letenek, pojištění, ubytování, dopravy, transferů, kurzů, půjčení vybavení nebo jiných předem rezervovaných služeb, mohou být dle smlouvy, cenové nabídky nebo VOP zohledněny skutečné náklady vzniklé CK. Tyto náklady mohou být zahrnuty do výše odstupného, případně účtovány podle skutečně vzniklých nákladů, pokud byly zákazníkovi sděleny nebo vyplývají z povahy sjednané služby.

6.7. Nenastoupí-li zákazník na zájezd bez předchozího odstoupení nebo se zájezdu nezúčastní z důvodů na své straně, například zmeškáním odjezdu, poskytnutím nesprávných údajů, nedoložením cestovních dokladů, porušením pasových, vízových, celních, zdravotních nebo jiných předpisů, považuje se to za odstoupení v den zahájení zájezdu a CK má nárok na odstupné ve výši 100 % ceny dotčených služeb.

6.8. Zákazník nemá nárok na vrácení ceny za služby, které nevyužil z důvodů na své straně, pokud CK sjednané služby řádně zajistila.

6.9. CK je oprávněna započíst nárok na odstupné / storno poplatek a skutečně vzniklé náklady proti nároku zákazníka na vrácení uhrazených plateb.

7) Změny smlouvy na žádost zákazníka

7.1. Zákazník může smlouvu o zájezdu postoupit jiné osobě, která splňuje podmínky účasti. Oznámení musí být CK doručeno v textové podobě nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu, není-li dohodnuta kratší lhůta. Oznámení musí obsahovat souhlas nového zákazníka se smlouvou a VOP.

7.2. Původní a nový zákazník odpovídají společně a nerozdílně za zaplacení ceny zájezdu a za úhradu skutečně vzniklých nákladů spojených s postoupením smlouvy. U letenek a jiných služeb může být změna osoby omezena nebo vyloučena podmínkami dodavatelů.

7.3. Požádá-li zákazník o změnu termínu, místa, ubytování, programu, počtu osob nebo jiné změny smlouvy, CK změnu provede pouze tehdy, je-li to možné. Zákazník je povinen uhradit skutečně vzniklé náklady a případný poplatek za změnu uvedený v cenové nabídce nebo potvrzení.

7.4. Není-li změna možná nebo je-li požadována v době, kdy by její provedení fakticky znamenalo zrušení původních služeb, může být požadavek posouzen jako odstoupení zákazníka od smlouvy se vznikem nároku CK na odstupné podle čl. 6.

8) Cestovní doklady, víza, zdravotní a jiné předpisy

8.1. CK před uzavřením smlouvy informuje zákazníka o pasových a vízových požadavcích, přibližných lhůtách pro jejich vyřízení a požadovaných zdravotních dokladech pro cestu a pobyt v cílové zemi, pokud jsou pro daný zájezd relevantní.

8.2. Zákazník odpovídá za platnost a správnost svých cestovních dokladů, víz, povolení, zdravotních dokladů a dalších dokumentů vyžadovaných pro cílovou zemi i tranzitní země. Toto platí i pro zákazníky využívající vlastní dopravu.

8.3. Pokud se zákazník nemůže zúčastnit zájezdu nebo mu není umožněn vstup do země z důvodu na jeho straně, postupuje se obdobně jako při odstoupení v den zahájení zájezdu. Náklady na návrat, náhradní dopravu, ubytování nebo jiné služby nese zákazník.

8.4. Zákazník je povinen dodržovat právní předpisy České republiky, cílové země i tranzitních zemí, pokyny dopravců, ubytovatelů, instruktorů, průvodců a místních orgánů.

9) Povinnosti zákazníka a pravidla účasti

9.1. Zákazník je povinen poskytnout CK úplné, správné a pravdivé údaje potřebné k uzavření a plnění smlouvy, zejména osobní údaje účastníků, kontakty, údaje pro letenky, ubytování, pojištění, sportovní program a další sjednané služby.

9.2. Zákazník je povinen seznámit se s rozsahem a náročností zájezdu, posoudit vlastní zdravotní stav, fyzickou zdatnost, zkušenosti, znalosti a vybavení a účastnit se programu pouze v rozsahu, který bezpečně zvládne.

9.3. U sportovních aktivit je zákazník povinen dodržovat bezpečnostní pokyny, používat odpovídající vybavení a neúčastnit se programu pod vlivem alkoholu, omamných nebo psychotropních látek. Vedoucí programu nebo instruktor může zákazníka z bezpečnostních důvodů z aktivity vyloučit.

9.4. Zákazník je povinen zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky, CK, dodavatele nebo třetí osoby, a je povinen uhradit škodu, kterou způsobí.

9.5. Osoby mladší 15 let se mohou zájezdu účastnit pouze v doprovodu osoby starší 18 let nebo se souhlasem zákonného zástupce. Osoby ve věku 15 až 18 let se mohou zájezdu účastnit jen se souhlasem zákonného zástupce, není-li v nabídce stanoveno přísnější pravidlo.

10) Povinnosti CK a pomoc v nesnázích

10.1. CK je povinna zajistit zákazníkovi sjednané služby v rozsahu a kvalitě podle smlouvy, cenové nabídky, potvrzení o zájezdu a těchto VOP.

10.2. CK poskytne zákazníkovi nejpozději před zahájením zájezdu potřebné informace a pokyny k realizaci zájezdu, zejména kontaktní údaje pro naléhavé případy, místo a čas nástupu nebo příjezdu, údaje k ubytování, dopravě a dalším službám, pokud již nebyly zákazníkovi předány dříve.

10.3. Ocitne-li se zákazník v nesnázích, CK mu poskytne bez zbytečného odkladu přiměřenou pomoc, zejména sdělením údajů o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci, zprostředkováním komunikace na dálku a pomocí při hledání náhradního cestovního řešení. Pokud si zákazník nesnáze způsobil sám, může CK požadovat náhradu skutečně vynaložených přiměřených nákladů.

10.4. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka podle smlouvy, nese CK náklady na nezbytné ubytování zákazníka, pokud možno v rovnocenné kategorii, nejvýše na tři noci. Omezení se neuplatní v případech stanovených právními předpisy EU, zejména u osob s omezenou schopností pohybu, jejich doprovodu, těhotných žen, nezletilých bez doprovodu nebo osob vyžadujících zvláštní lékařskou pomoc, pokud byly zvláštní potřeby CK sděleny alespoň 48 hodin před zahájením zájezdu.

11) Pojištění

11.1. CK má po celou dobu své činnosti sjednanou ochranu pro případ úpadku ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. Ochrana se vztahuje na zájezdy v rozsahu stanoveném právními předpisy.

Oblast	Údaj
Cestovní kancelář	Kiteseason s.r.o., IČO: 01397982, Mlýnská 326/13, 602 00 Brno
Ochrana pro případ úpadku	pojištění záruky
Pojistitel	UNIQA pojišťovna, a.s., Evropská 136/810, 160 12 Praha 6, IČO: 49240480
Kontakt UNIQA	infolinka: +420 488 125 125, e-mail pro cestovní kanceláře: cestovni@uniqa.cz

11.2. Ocitne-li se CK v úpadku, vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech a rozsahu stanoveném zákonem, zejména na vrácení zaplacené zálohy nebo ceny zájezdu při neuskutečnění zájezdu, vrácení rozdílu mezi zaplacenou cenou a cenou částečně poskytnutého zájezdu, případně zajištění repatriace, je-li doprava součástí zájezdu.

11.3. CK doporučuje zákazníkovi sjednat cestovní pojištění zahrnující zejména léčebné výlohy, odpovědnost, úraz, zavazadla, storno zájezdu a repatriaci. U zahraničních zájezdů a sportovních aktivit je zákazník povinen mít odpovídající pojištění léčebných výloh a repatriace, pokud není sjednáno přímo prostřednictvím CK jako součást zájezdu nebo doplňková služba.

11.4. Pojištění zákazníka je samostatným smluvním vztahem mezi zákazníkem a příslušnou pojišťovnou, pokud není výslovně uvedeno jinak.

11.5. U samostatné služby cestovního ruchu se povinná ochrana CK pro případ úpadku neuplatní, pokud právní předpis nestanoví jinak.

12) Reklamace, vady zájezdu a náhrada újmy

12.1. CK jako pořadatel odpovídá za řádné poskytnutí všech cestovních služeb zahrnutých ve smlouvě o zájezdu. Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž byl zákazník ujištěn, které byly sjednány, nebo které mohl vzhledem k nabídce a okolnostem důvodně očekávat, má zájezd vadu.

12.2. Zákazník je povinen vytknout vadu CK bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, pokud možno již v průběhu zájezdu u zástupce CK, aby mohla být zjednána náprava. Reklamaci lze uplatnit také u CK na adrese Kiteseason s.r.o., Mlýnská 326/13, 602 00 Brno, nebo e-mailem info@kiteseason.cz.

12.3. CK nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů; do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se CK a zákazník nedohodnou na delší lhůtě.

12.4. O uplatnění a vyřízení reklamace vydá CK zákazníkovi potvrzení v textové podobě, včetně data uplatnění, obsahu reklamace, požadovaného způsobu vyřízení, data a způsobu vyřízení, případně odůvodnění zamítnutí.

12.5. Je-li náprava možná a nevyžaduje neúměrné náklady, CK vadu odstraní. U podstatné vady nabídne zákazníkovi vhodné náhradní řešení stejné nebo vyšší jakosti bez dodatečných nákladů, případně řešení nižší jakosti s přiměřenou slevou.

12.6. Nezjedná-li CK nápravu v přiměřené lhůtě určené zákazníkem, může si zákazník zjednat nápravu sám a požadovat náhradu účelně vynaložených nákladů. Lhůta se nevyžaduje, odmítne-li CK nápravu nebo je-li nutná okamžitá náprava.

12.7. Při včasné a oprávněné reklamaci má zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny. Vytkl-li zákazník vadu, kterou CK neodstranila, může mít zákazník rovněž právo na náhradu škody a v zákonem stanovených případech také na náhradu újmy za narušení dovolené.

12.8. Rozsah náhrady újmy je omezen trojnásobkem celkové ceny zájezdu, pokud to právní předpisy připouštějí. Toto omezení se nevztahuje na újmu na zdraví ani na újmu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti, pokud právní předpis stanoví jinak.

12.9. Rozsah náhrady škody může být omezen také mezinárodními smlouvami nebo právními předpisy upravujícími odpovědnost dopravců. U letecké přepravy se reklamace ztráty, poškození nebo opožděného dodání zavazadel a další nároky vůči dopravci uplatňují přímo u leteckého dopravce; CK poskytne zákazníkovi přiměřenou součinnost.

12.10. CK neodpovídá za úroveň, cenu, bezpečnost nebo škodu u služeb, které nejsou sjednány ve smlouvě a které si zákazník objedná přímo u třetích osob mimo rámec zájezdu.

13) Obecná upozornění pro zákazníka

13.1. První a poslední den zájezdu mohou být určeny zejména k dopravě, příjezdu, ubytování, předání ubytování nebo odjezdu, pokud to odpovídá povaze zájezdu. Tyto dny nemusí představovat plnohodnotné dny programu.

13.2. Kategorizace, vybavení a standard ubytovacích zařízení se může v jednotlivých zemích lišit od zvyklostí v České republice. Zákazník je povinen respektovat ubytovací řád a pokyny ubytovatele.

13.3. Ubytovatel, průvodce nebo správce ubytování může požadovat složení vratné kauce, zejména u apartmánů, sportovních pobytů nebo půjčení vybavení. Kauce bude vrácena, pokud zákazník předá ubytování nebo vybavení řádně a bez škody.

13.4. V některých destinacích může docházet k místním omezením dodávek vody, elektřiny, internetu, topení, klimatizace nebo jiných služeb. Pokud nejde o porušení povinnosti CK a CK neměla možnost situaci ovlivnit, nezakládá takové omezení samo o sobě nárok na kompenzaci.

13.5. Zpoždění dopravy, změna letového času, dopravní omezení, počasí, stávky, rozhodnutí orgánů nebo jiné okolnosti mimo vliv CK mohou ovlivnit časový průběh zájezdu. Zákazník je povinen při plánování navazujících cest, práce nebo dalších závazků počítat s možným zpožděním.

13.6. Doprovodné, sportovní, fakultativní nebo sezonní služby mohou být omezeny z provozních, bezpečnostních, klimatických nebo jiných objektivních důvodů. CK v takovém případě postupuje podle smlouvy, nabídky, těchto VOP a možností konkrétní destinace.

13.7. CK doporučuje zákazníkovi nebrat na zájezd cennosti, drahé šperky a věci, které nejsou pro účast na zájezdu nezbytné. Za věci zákazníka odpovídá CK pouze v rozsahu stanoveném právními předpisy.

13.8. Konkrétní doporučení pro danou destinaci, včetně informací o pitné vodě, hygieně, hmyzu, počasí, místních zvyklostech, vybavení, dopravě a sportovních podmínkách, mohou být uvedena v cenové nabídce, cestovních pokynech nebo dalších dokumentech předaných zákazníkovi.

14) Zpracování osobních údajů

14.1. Zpracování osobních údajů zákazníků a dalších účastníků se řídí zásadami zpracování a ochrany osobních údajů společnosti Kiteseason s.r.o., které jsou dostupné na webových stránkách CK. Osobní údaje jsou zpracovávány zejména za účelem jednání o smlouvě, plnění smlouvy, splnění právních povinností CK, ochrany právních nároků a v případech, kdy je to nezbytné, také na základě souhlasu subjektu údajů.

15) Samostatné služby cestovního ruchu

15.1. Službou cestovního ruchu se dle zákona č. 159/1999 Sb. rozumí zejména doprava zákazníků, ubytování, které není součástí dopravy a je určeno k přechodnému ubytování, nájem automobilů, jiných motorových vozidel nebo motocyklů, případně jiná služba z oblasti cestovního ruchu, například sportovní služba.

15.2. Nabízí-li CK pouze jednu službu cestovního ruchu, případně kombinaci, která podle zákona nenaplňuje znaky zájezdu, nejedná se o zájezd. O zájezd se zpravidla nejedná ani tehdy, pokud zákazník zakoupí jinou službu cestovního ruchu až poté, co se zavázal k úhradě první služby, nebo až poté, co začal čerpat ubytovací službu, pokud zákon nestanoví jinak.

15.3. Uzavře-li zákazník smlouvu o samostatné službě cestovního ruchu a nikoliv smlouvu o zájezdu, nevztahují se na něj práva, která zákon přiznává pouze zákazníkovi, který si koupil zájezd. CK odpovídá za poskytnutí sjednané samostatné služby, avšak platby za tuto službu nejsou pojištěny pro případ úpadku CK, pokud právní předpis nestanoví jinak.

16) Závěrečná ustanovení

16.1. Tyto VOP nahrazují předchozí všeobecné smluvní podmínky CK. Pro již uzavřené smlouvy platí znění VOP účinné v době uzavření smlouvy, pokud se strany nedohodnou jinak nebo právní předpis nestanoví jinak.

16.2. Neplatnost nebo neúčinnost některého ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení. Neplatné nebo neúčinné ustanovení se nahradí ustanovením, které se svým účelem nejvíce blíží původnímu záměru a je v souladu s právními předpisy.

16.3. Zákazník, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy. Věcně příslušným subjektem je Česká obchodní inspekce, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, tel.: +420 296 366 360, www.coi.cz. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy zákazník uplatnil u CK právo, které je předmětem sporu, poprvé.

16.4. Tyto všeobecné smluvní podmínky jsou aktualizovány ke dni 10. 5. 2026 a vstupují v platnost a účinnost dne 10. 5. 2026.