

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Vážený zákazníku,

je nám velkým potěšením, že jste si pro svou cestu vybral služby z oblasti cestování zajišťované prostřednictvím naší cestovní agentury Kitz Travel s.r.o., se sídlem Šafránkova 1243/3, 155 00 Praha 5, IČO 19394535, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 385924 (dále jen „Kitz Travel“ nebo „cestovní agentura“).

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují podmínky poskytování a zprostředkování služeb cestovního ruchu prostřednictvím Kitz Travel.

Kitz Travel působí jako cestovní agentura, která zprostředkovává nebo zajišťuje jednotlivé služby cestovního ruchu a dále zprostředkovává prodej zájezdů pořádaných cestovními kanceláři. Pokud Kitz Travel zprostředkovává zájezd pořádaný jinou cestovní kanceláří, je konkrétní cestovní kancelář jako pořadatel zájezdu uveden ve smlouvě o zájezdu, potvrzení o zájezdu nebo jiné příslušné dokumentaci.

Tyto VOP jsou součástí smluvního vztahu v rozsahu, v jakém je jejich použití sjednáno. V případě rozporu mezi těmito VOP a konkrétní smlouvou, nabídkou nebo podmínkami poskytovatele či pořadatele služby mají přednost ustanovení konkrétní smlouvy nebo podmínky, které byly se zákazníkem výslovně sjednány.

1. Kde najdu bližší informace o objednaných službách?

Veškeré podstatné informace o objednané službě jsou uvedeny v nabídce, smlouvě, potvrzení objednávky, nebo v dalších dokumentech, které vám v souvislosti s objednávkou předáme.

Pokud jde o jednotlivou službu cestovního ruchu, například ubytování, leteckou přepravu, transfer, pronájem vozidla, vstupenky nebo jinou službu, bude v příslušné dokumentaci uveden její poskytovatel nebo bude z dokumentace vyplývat, kdo je smluvním poskytovatelem dané služby.

Pokud Kitz Travel zprostředkovává zájezd pořádaný cestovní kanceláří, bude v příslušné dokumentaci uvedena cestovní kancelář, která je pořadatelem zájezdu. Tato cestovní kancelář odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu v souladu s uzavřenou smlouvou o zájezdu.

Kitz Travel vám v rámci své činnosti poskytne dostupné informace o objednávaných službách a v případě potřeby vám pomůže s komunikací s pořadatelem nebo poskytovatelem služby.

Podrobné informace, zpřesnění objednávky a potřebné doklady a poukazy vám předáme nebo zašleme v přiměřené lhůtě před zahájením cesty nebo čerpáním příslušné služby, případně bezprostředně po jejich obdržení od příslušného pořadatele či poskytovatele.

Budete-li mít jakékoli dotazy týkající se vaší cesty nebo objednaných služeb, neváhejte se obrátit na náš tým.

2. Od kterého okamžiku jsem smlouvou o poskytnutí služby nebo smlouvou o zájezdu vázán?

Smluvní vztah vzniká okamžikem uzavření příslušné smlouvy nebo potvrzením objednávky způsobem uvedeným v konkrétní nabídce.

Smlouva může být uzavřena písemně, včetně prostředků elektronické komunikace, zejména e-mailem, případně jiným způsobem umožněným platnými právními předpisy.

V případě zprostředkování zájezdu je smlouva o zájezdu uzavírána s cestovní kancelář, která je pořadatelem konkrétního zájezdu. Kitz Travel v takovém případě vystupuje jako cestovní agentura a zprostředkovatel prodeje zájezdu.

V případě jednotlivé služby se smluvní vztah řídí povahou konkrétní služby a podmínkami jejího poskytovatele, případně podmínkami sjednanými mezi zákazníkem a Kitz Travel.

Přijetím nabídky zákazník potvrzuje, že se seznámil s podmínkami konkrétní objednávané služby a s těmito VOP v rozsahu, v jakém se na danou objednávku vztahují.

3. Kolik za službu cestovního ruchu či za zájezd zaplatím?

Celková cena za objednané služby nebo zájezd je uvedena v konkrétní nabídce, smlouvě, potvrzení objednávky nebo jiném příslušném dokumentu.

Cena může zahrnovat také odměnu Kitz Travel za zprostředkování nebo zajištění služby, pokud je tak v konkrétní nabídce uvedeno.

Cena nemusí zahrnovat zejména cestovní pojištění, pojištění storna, místní poplatky, vízové poplatky, poplatky za nadstandardní služby nebo jiné položky, které nejsou v nabídce výslovně uvedeny jako součást ceny. Rozsah ceny a případné další náklady jsou vždy uvedeny v konkrétní nabídce nebo smluvní dokumentaci.

4. Kdy musím za službu či zájezd zaplatit?

Platební podmínky jsou uvedeny v konkrétní nabídce, smlouvě, potvrzení objednávky nebo pokynech k úhradě.

Pokud není dohodnuto jinak, je zákazník povinen uhradit cenu nebo příslušnou zálohu ve lhůtě uvedené v platebních pokynech.

U zájezdu mohou být platební podmínky stanoveny pořadatelem zájezdu a mohou se lišit podle konkrétního zájezdu, termínu, dodavatele nebo charakteru objednávaných služeb.

Nebude-li cena nebo její část uhrazena řádně a včas, mohou nastat důsledky stanovené konkrétní smlouvou, podmínkami pořadatele nebo poskytovatele služby, případně těmito VOP.

V případě, že je Kitz Travel oprávněn požadovat úhradu přímo od zákazníka, považuje se za okamžik úhrady připsání příslušné částky na účet Kitz Travel, není-li dohodnuto jinak.

5. Jaká mám práva a povinnosti?

Naším cílem je, aby vaše cesta a služby, které vám zprostředkujeme nebo zajistíme, co nejlépe odpovídaly vašim očekáváním.

Mezi vaše základní práva patří zejména:

- a. právo na informace o sjednaných službách;
- b. právo na informace o tom, kdo je pořadatelem nebo poskytovatelem konkrétní služby;
- c. právo obdržet sjednané dokumenty, potvrzení, poukazy a další podklady potřebné k čerpání objednaných služeb;
- d. právo na řádné poskytnutí služeb v rozsahu a za podmínek sjednaných s příslušným pořadatelem nebo poskytovatelem;
- e. právo na uplatnění reklamace nebo jiného nároku v souladu s podmínkami příslušné smlouvy a platnými právními předpisy;
- f. právo požádat Kitz Travel o součinnost při komunikaci s pořadatelem nebo poskytovatelem služby.

Pokud Kitz Travel zprostředkovává zájezd pořádaný cestovní kanceláří, za řádné poskytnutí zájezdu odpovídá jeho pořadatel v rozsahu stanoveném právními předpisy a smlouvou o zájezdu.

Mezi vaše základní povinnosti patří zejména:

- a. poskytnout Kitz Travel úplné a pravdivé údaje potřebné pro řádné zajištění nebo zprostředkování služeb a bezodkladně informovat o jejich změně;
- b. v případě požadavku na vízum, povolení ke vstupu nebo jiných cestovních formalit dodat potřebné podklady včas a v požadovaném rozsahu;
- c. řádně a včas uhradit cenu objednaných služeb;
- d. převzít si nebo si stáhnout dokumenty potřebné k čerpání objednaných služeb;
- e. dostavit se ve stanovený čas na místo odjezdu, odletu, transferu, ubytování nebo jiného čerpání služby;
- f. mít platné cestovní doklady a splnit podmínky vstupu a pobytu v příslušných zemích;
- g. splnit případné vízové, očkovací, zdravotní nebo jiné podmínky vyžadované příslušnou zemí, dopravcem, ubytovacím zařízením nebo jiným poskytovatelem služby;
- h. dodržovat podmínky jednotlivých poskytovatelů služeb, přepravců, ubytovatelů a dalších subjektů podílejících se na realizaci cesty;
- i. bez zbytečného odkladu informovat Kitz Travel nebo příslušného pořadatele či poskytovatele o problému nebo vadě, která nastala při čerpání služby, aby bylo možné situaci řešit co nejdříve.

6. Co když se po uzavření smlouvy změní podmínky objednané služby či zájezdu?

Pokud se po uzavření smlouvy o jednotlivé službě změní podmínky této služby ze strany jejího poskytovatele, postupuje se podle podmínek příslušného poskytovatele a konkrétní smlouvy.

Pokud by v období mezi uzavřením objednávky a potvrzením rezervace ze strany dodavatele došlo ke změně dostupnosti nebo ceny služby, Kitz Travel zákazníka o této skutečnosti bez zbytečného odkladu informuje a navrhne další postup.

Podmínky změny zájezdu se řídí smlouvou o zájezdu a podmínkami cestovní kanceláře, která je jeho pořadatelem.

Pokud cestovní kancelář před zahájením zájezdu navrhne změnu podmínek zájezdu, bude zákazník o této skutečnosti informován a bude postupováno podle příslušných právních předpisů a podmínek pořadatele.

Kitz Travel v takovém případě plní zejména svou zprostředkovatelskou a informační úlohu a předává zákazníkovi informace a návrhy, které obdrží od pořadatele zájezdu.

7. Kdy a za jakých podmínek mohu od smlouvy odstoupit?

Možnost odstoupení od smlouvy, výše případného odstupného nebo storno poplatku a podmínky zrušení objednávky se řídí konkrétní smlouvou, nabídkou a podmínkami pořadatele nebo poskytovatele služby.

U zájezdů pořádaných cestovní kanceláří se podmínky odstoupení a případného odstupného řídí smlouvou o zájezdu a podmínkami konkrétní cestovní kanceláře.

U jednotlivých služeb se podmínky zrušení řídí podmínkami konkrétního poskytovatele, pokud není se zákazníkem dohodnuto jinak.

Výše storno poplatku může být závislá zejména na době, která zbývá do zahájení zájezdu nebo čerpání služby, a na skutečných nákladech, které v souvislosti se zrušením vzniknou.

Pokud zákazník nevyužije objednanou službu bez jejího předchozího řádného zrušení, tzv. „no-show“, může mu vzniknout povinnost uhradit cenu nebo storno poplatek podle podmínek příslušného pořadatele či poskytovatele.

Kitz Travel zákazníka před uzavřením smlouvy informuje o relevantních podmínkách zrušení, které jsou mu v době uzavření smlouvy známy.

8. Kdy a za jakých podmínek mám právo službu či zájezd reklamovat?

Pokud je objednaná služba nebo zájezd poskytnuta v rozporu se smluvně sjednanými podmínkami, má zákazník právo uplatnit reklamaci nebo jiný příslušný nárok v souladu s právními předpisy a podmínkami konkrétní smlouvy.

Jednotlivá služba

U jednotlivé služby se reklamace řídí podmínkami konkrétního poskytovatele služby a příslušnými právními předpisy.

Pokud byla služba zprostředkována prostřednictvím Kitz Travel, může zákazník reklamaci nebo podnět zaslat také Kitz Travel, který jej podle povahy případu předá příslušnému poskytovateli.

Za řádné poskytnutí jednotlivé služby odpovídá její poskytovatel v rozsahu stanoveném smlouvou a právními předpisy.

Pro co nejrychlejší vyřízení reklamace je zákazník povinen poskytnout potřebnou součinnost, zejména uvést své údaje, číslo objednávky či smlouvy, popsat zjištěnou vadu a případně předložit dokumenty, fotografie nebo jiné podklady.

9. Kdo odpovídá za škodu?

Kitz Travel odpovídá za škodu pouze v rozsahu stanoveném právními předpisy a podle povahy konkrétního smluvního vztahu.

Pokud je škoda způsobena konkrétním poskytovatelem služby, například leteckým dopravcem, ubytovacím zařízením, přepravním nebo jiným dodavatelem, řídí se odpovědnost tohoto subjektu příslušnou smlouvou a právními předpisy.

V případě letecké přepravy se nároky cestujících, včetně nároků souvisejících s odepřením nástupu na palubu, zrušením letu, významným zpožděním nebo změnou třídy, řídí příslušnými právními předpisy a pravidly platnými pro danou přepravu. Kitz Travel může zákazníkovi na jeho žádost poskytnout přiměřenou součinnost při uplatnění těchto nároků.

Pokud Kitz Travel zprostředkovává zájezd pořádaný cestovní kanceláří, odpovědnost za řádné poskytnutí zájezdu a případné nároky z vad zájezdu nese pořadatel zájezdu v rozsahu stanoveném právními předpisy.

10. Kdy a proč se mám pojistit?

Přestože věříme, že vaše cesta proběhne bez komplikací, mohou nastat nepředvídatelné situace.

Doporučujeme proto před zahájením cesty uzavřít vhodné cestovní pojištění, zejména pojištění léčebných výloh, odpovědnosti za škodu a podle charakteru cesty také pojištění storna, přerušení cesty, ztráty nebo poškození zavazadel či další připojištění.

Není-li v konkrétní nabídce nebo smlouvě uvedeno jinak, není cestovní pojištění součástí ceny objednaných služeb.

Na žádost zákazníka může Kitz Travel v rámci své činnosti pomoci se zprostředkováním vhodného cestovního pojištění.

Pokud zákazník možnost sjednání pojištění nevyužije, bere na vědomí rizika a náklady spojené s událostmi, které nejsou kryty jeho případným pojištěním.

Kitz Travel není cestovní kancelář a nevztahuje se na něj povinnost ochrany pro případ úpadku cestovní kanceláře. U zájezdu pořádaného cestovní kancelář zajišťuje ochranu pro případ úpadku příslušná cestovní kancelář jako jeho pořadatel.

11. Budete zpracovávat mé osobní údaje?

Osobní údaje zákazníků jsou zpracovávány v souladu s platnými právními předpisy, zejména příslušnými ustanoveními právních předpisů upravujících ochranu osobních údajů.

Podrobné informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu Kitz Travel „Informace o zpracování osobních údajů“, který je zákazníkovi k dispozici spolu s dalšími smluvními dokumenty nebo na vyžádání.

V rozsahu nezbytném pro zajištění nebo zprostředkování objednaných služeb může být nutné předat osobní údaje příslušnému pořadateli, poskytovateli, dopravci, ubytovacímu zařízení, místnímu partnerovi nebo jinému subjektu zapojenému do realizace cesty.

12. Co platí v případě, že si pořídím finanční poukaz?

V případě zájmu může Kitz Travel vystavit zákazníkovi poukaz na budoucí čerpání služeb v hodnotě a za podmínek uvedených na konkrétním poukazu.

Pravidla týkající se vystavení, platnosti a uplatnění poukazu mohou být stanovena samostatnými podmínkami konkrétního poukazu.

Pokud poukaz slouží k čerpání služby poskytované třetí osobou, mohou se na jeho použití vztahovat také podmínky příslušného poskytovatele.

13. Co ještě musím vědět?

Smluvní vztah mezi zákazníkem a Kitz Travel, případně mezi zákazníkem a pořadatelem nebo poskytovatelem konkrétní služby, se řídí především příslušnou smlouvou a podmínkami sjednanými pro danou službu.

Otázky neupravené smlouvou se řídí těmito VOP v rozsahu, v jakém se na daný smluvní vztah vztahují, a příslušnými právními předpisy České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění.

Pokud Kitz Travel zprostředkovává jednotlivou službu cestovního ruchu, řídí se smluvní vztah podmínkami konkrétního poskytovatele služby a případně dalšími podmínkami sjednanými se zákazníkem.

Pokud Kitz Travel zprostředkovává zájezd pořádaný cestovní kancelář, je tato cestovní kancelář uvedena v dokumentaci vztahující se ke konkrétnímu zájezdu. Práva a povinnosti zákazníka vůči pořadateli zájezdu se řídí příslušnou smlouvou o zájezdu a právními předpisy.

Kitz Travel se bude snažit veškeré případné spory řešit především smírnou cestou.

Spotřebitel má v případě spotřebitelského sporu právo využít také příslušný subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů podle platných právních předpisů.

Tyto VOP jsou účinné od 13.10.2026