

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

Cestovní kancelář CK ACRISLINES s.r.o., Platné od 6.3.2025

I. Základní ustanovení

Cestovní kancelář CK ACRISLINES s.r.o., se sídlem Na Folimance 2155/15, Vinohrady, 120 00 Praha 2, identifikační číslo 22499130; zapsaná v OR vedeném u Městského soudu v Praze v oddíle C 417494 (dále jen „CK ACRISLINES s.r.o.“) je pořadatelem zájezdů ve smyslu ustanovení § 2523 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „OZ“), kdy nabízí a prodává : a) zájezdy (dále jen Zájezd“) dle ustanovení § 1b zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, v platném znění (dále jen „ZCR“), b) ubytování, jehož součástí může být i stravování, nebo ubytování spolu s další jednou nebo i více službami cestovního ruchu nepředstavující významnou ani podstatnou část pobytu (§ 1a ZCR), kdy toto ubytování není zájezdem ani spojenou cestovní službou (dále jen „Pobyt“), c) dopravu, jejíž součástí je i další jedna nebo více služeb cestovního ruchu nepředstavující významnou ani podstatnou část dopravy (§ 1a ZCR), která není zájezdem ani spojenou cestovní službou (dále jen „Doprava“); d) zprostředkovává prodej některého z typů služeb cestovního ruchu dle § 1a ZCR nebo prodej souboru jednoho typu služeb s další jednou nebo více službami cestovního ruchu nepředstavující významnou část ceny dané kombinace a ani nejsou podstatnou částí takového souboru, který není Zájezdem, ani Pobyt (dále jen „jiná služba CR“).

- I.1. Zákazníkem se rozumí jakákoliv fyzická nebo právnická osoba, která chce uzavřít nebo uzavře s CK ACRISLINES s.r.o. smlouvu na služby cestovního ruchu, nebo také osoba, které byla smlouva postoupena v souladu s § 2532 OZ. Účastníkem se rozumí osoba, v jejíž prospěch byla taková smlouva uzavřena, přičemž nejde o zákazníka dle předchozí věty.
- I.2. V těchto všeobecných podmínkách cestovní kanceláře CK ACRISLINES s.r.o. (dále jen „VP“) jsou upraveny práva a povinnosti smluvních stran vzniklých ze smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK ACRISLINES s.r.o. (dále jen „Smlouva“) na zajištění některé z výše definovaných služeb cestovního ruchu. Tyto VP jsou nedílnou součástí každé Smlouvy. Některé pojmy a důležité informace, které vysvětlují a doplňují údaje k poskytovaným službám cestovního ruchu jsou uvedeny také v dalších částech těchto VP.
- I.3. V případech kdy jsou ve Smlouvě sjednány podmínky odlišné od ustanovení VP, mají odchýlná ujednání v takové Smlouvě přednost před zněním VP.

II. Vznik smluvního vztahu, předmět a obsah smlouvy

- II.1. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK ACRISLINES s.r.o. vzniká uzavřením Smlouvy, a to vyjádřením souhlasu s jejím obsahem oběma stranami. Souhlas může být vyjádřen způsobem odpovídajícím místu a způsobu prodeje služeb cestovního ruchu, tedy písemně, ústně i elektronicky. Smlouva nabývá platnosti okamžikem uzavření. Účinnosti Smlouva nabývá obdržením první platby od zákazníka dle platebního kalendáře podle Smlouvy a v souladu s platebními podmínkami stanovenými dále v těchto VP.
- II.2. V případě že CK ACRISLINES s.r.o. neobdrží od zákazníka řádnou úhradu první stanovené platby, Smlouva nenabude účinnosti a CK ACRISLINES s.r.o. je oprávněn Smlouvu jednostranně zrušit. Zákazník v těchto případech nemá nárok na náhradu škody, majetkové i nemajetkové újmy či jakékoli další jiné plnění ze strany CK ACRISLINES s.r.o..
- II.3. Bezprostředně po uzavření Smlouvy CK ACRISLINES s.r.o. zákazníkovi vystaví a zašle potvrzení o uzavření Smlouvy (dále jen „Potvrzení“). Toto potvrzení obsahuje souhrn veškerých náležitostí Smlouvy, které nejsou definovány těmito VP nebo jiným dokumentem a je zároveň dokladem o uzavření Smlouvy. Pokud je těmito VP odkazováno na Smlouvu, rozumí se tím zároveň odkaz na Potvrzení.. Je-li smlouva vyhotovena v písemné formě, nahradí její stejnopis potvrzení o zájezdu, obsahuje-li všechny náležitosti stanovené pro potvrzení o zájezdu
- II.4. Uzavřením Smlouvy zákazník potvrzuje, že před jejím uzavřením:
 - a) byl řádně informován o podmínkách, rozsahu a obsahu poskytovaných služeb a seznámil se se všemi charakteristickými a hlavními náležitostmi poskytovaných služeb;
 - b) se seznámil s těmito VP;
 - c) byl informován o zpracování osobních údajů a poučen o svých právech v souvislosti s ochranou osobních údajů;
 - d) mu byl předložen doklad o pojištění CK ACRISLINES s.r.o. pro případ úpadku cestovní kanceláře;
 - e) v případě uzavření doplňkového pojištění se seznámil s pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění a pro krytí nákladů spojených se stornem objednaných služeb;

- f) mu byly poskytnuty informace o pasových a vízových požadavcích včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz a o zdravotních formalitách státu určení.
- g) vyslovuje souhlas podle § 84 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník s pořízením a zveřejněním fotografií a videozáznamů své osoby a ostatních osob (účastníků) v jejichž prospěch smlouvu uzavírá. Dále souhlasí s použitím pořízených fotografií a videozáznamů pro účely prezentace na veřejnosti.
- II.5. V případě, kdy je součástí zájezdu letecká doprava, zákazník dále uzavřením Smlouvy potvrzuje, že před jejím uzavřením mu byly na příslušném formuláři poskytnuty informace o právech zákazníků vyplývajících ze Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25. listopadu 2015 o souborných cestovních službách, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS a odpovídajících předpisů České republiky.
- II.6. Od okamžiku nabytí účinnosti Smlouvy odpovídá CK ACRISLINES s.r.o. za řádné poskytnutí všech služeb sjednaných v rámci Smlouvy. Zákazník může vůči CK ACRISLINES s.r.o. uplatnit veškerá práva vyplývající pro něj z právních předpisů Evropské unie a České republiky, zejména OZ a ZCR. CK ACRISLINES s.r.o. upozorňuje, že pokud je předmětem Smlouvy pouze Pobyt, Doprava, nebo jiná služba CR neřídí se Smlouva ustanoveními § 2521 a násl. OZ a zákazníkovi tak nenáleží stejná práva jako u Smlouvy, jejímž předmětem je poskytnutí Zájezdu.
- II.7. Zákazník má v případě Zájezdu zajištěnou ochranu pro případ úpadku cestovní kanceláře, a to na základě uzavřeného pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře.
- III. Cena a úhrada**
- III.1. Zákazník je povinen uhradit cenu ujednanou ve Smlouvě ve lhůtách stanovených Smlouvou. Za zaplacení ceny se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti nebo poukázky, den platby platební kartou anebo den připsání platby na účet CK ACRISLINES s.r.o..
- III.2. V případě neuhrazení sjednané ceny před zahájením poskytování služeb cestovního ruchu nebo v případě kdy je cena uhrazena pouze částečně, je CK ACRISLINES s.r.o. oprávněn odepřít zákazníkovi poskytnutí objednaných služeb a odstoupit od Smlouvy pro porušení podmínek Smlouvy ze strany zákazníka. Neuhrazení sjednané ceny nebo její části nenahrazuje odstoupení zákazníka od Smlouvy.
- IV. Práva a povinnosti zákazníka, účastníka a CK ACRISLINES s.r.o.**
- IV.1. Zákazník má zejména právo:
- a) na řádné poskytnutí zaplacených služeb sjednaných ve Smlouvě;
 - b) vyžadovat od CK ACRISLINES s.r.o. informace o všech skutečnostech, které jsou CK ACRISLINES s.r.o. známy a které se dotýkají služeb sjednaných ve Smlouvě;
 - c) být seznámen s případnými změnami služeb sjednaných ve Smlouvě;
 - d) na ochranu osobních údajů v souvislosti s poskytováním služeb sjednaných ve Smlouvě;
- IV.2. K základním povinnostem zákazníka a účastníka patří zejména:
- a) poskytnout CK ACRISLINES s.r.o. součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především uvádět pravdivé a úplné údaje požadované ve Smlouvě vč. sdělení jakýchkoliv změn takových údajů a předložit doklady k žádosti o udělení víz;
 - b) u osob mladších 18 let zajistit doprovod a dohled zletilé osoby a písemný souhlas zákonných zástupců s doprovodem třetí osobou, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
 - c) předložit souhlas zákonných zástupců v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let hodlá uzavřít Smlouvu;
 - d) mít uzavřené cestovní pojištění a v případě individuálního sjednání cestovního pojištění předložit CK ACRISLINES s.r.o. doklad o tomto pojištění nejdéle 7 dní před zahájením zájezdu;
 - e) v případě že stát, kam cestuje nezletilá osoba, vyžaduje písemné potvrzení a souhlas zákonných zástupců s vycestováním, zajistit takový doklad zákonných zástupců nezletilého s úředně ověřeným podpisem, a to v jazyce akceptovaném v daném státě;
 - f) převzít od CK ACRISLINES s.r.o. doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu, pobytu apod.) se všemi požadovanými doklady;
 - g) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu, zejména platný cestovní doklad vydaný státem, jehož uvedl, že je občanem, víza, doklad o zdravotním pojištění, souhlas zákonných zástupců s vycestováním nezletilého, pokud je vyžadováno apod.;

- h) splnit zdravotnické či epidemiologické povinnosti při pobytu a cestách v tuzemsku i v zahraničí (vč. očkovacích, testovacích apod.), mít příslušná lékařská či jiná potvrzení a doporučení pro cesty a pobyt, které jsou stanoveny právními předpisy a opatřeními orgánů příslušných zemí pobytu i tranzitu, dopravci, ubytovateli apod.;
 - i) řídit se pokyny CK ACRISLINES s.r.o. pověřené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravců a ubytovatelů, počínat si za všech okolností tak, aby předcházela vzniku škody na zdraví a majetku nebo jiné újmy své, ostatních zákazníků, poskytovatelům služeb nebo CK ACRISLINES s.r.o. a uhradit případnou škodu a újmu, kterou způsobil;
 - j) zdržet se jednání, která by omezovala práva ostatních zákazníků, dodržovat pravidla slušného chování, hygieny;
 - k) ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel uplatnit bez zbytečného odkladu přímo u dopravce;
 - l) zaplatit poplatek v případě opravy jména, příjmení, data narození a jiných osobních údajů nebo opravy kontaktních údajů (adresy, e-mailu, telefonu apod.), výše tohoto poplatku bude zákazníkovi sdělena na vyžádání s ohledem na skutečně vzniklé náklady;
 - m) zaplatit poplatek uvedený v čl. VI. těchto VP za změnu Smlouvy provedenou na základě přání zákazníka.
- IV.3. K povinnostem zákazníka, který uzavřel Smlouvu ve prospěch třetích osob dle § 1767 OZ dále patří zejména:
- a) odpovědnost jako spoludlužníka za splnění závazků všech osob, v jejichž prospěch Smlouvu uzavřel, vč. včasné úhrady ceny a předání všech potřebných informací včetně dokumentů které obdržel, zejména pak tyto VP, doklad o pojištění CK ACRISLINES s.r.o. pro případ úpadku apod.;
 - b) seznámit osoby, v jejichž prospěch Smlouvu s CK ACRISLINES s.r.o. uzavřel, s těmito VP, jakož i s dalšími informacemi, na které je odkazováno v těchto VP, nebo které od CK ACRISLINES s.r.o. obdrží v době platnosti Smlouvy, zejména je pak informovat o podmínkách, rozsahu, obsahu a kvalitě služeb, o všech charakteristických a hlavních náležitostech služeb, právech a povinnostech zákazníků a účastníků, o pasových, vízových a zdravotních požadavcích pro cestu a pobyt, o zpracovávání osobních údajů zákazníků a účastníků a jejich právech v souvislosti s ochranou osobních údajů, o pojistných podmínkách apod.;
 - c) v případech, kdy předmětem Smlouvy je Zájezd, seznámit a předat všem účastníkům doklad pojišťovny o pojištění záruky pro případ úpadku CK ACRISLINES s.r.o.;
 - d) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník;
 - e) povinnost dodržovat veškerá opatření přijatá v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření přijatých orgány veřejné moci v dané destinaci.
 - f) K právům a povinnostem zákazníků a účastníků uvedených výše v tomto článku se vztahují odpovídající povinnosti a práva CK ACRISLINES s.r.o..
- IV.4. CK ACRISLINES s.r.o. odpovídá za:
- a) řádné poskytnutí všech ve Smlouvě sjednaných služeb a v případě poskytnutí Zájezdu má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích;
 - b) pravdivé a řádné informování zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK ACRISLINES s.r.o. známy.
- IV.5. CK ACRISLINES s.r.o. je oprávněn:
- a) zrušit Zájezd před jeho zahájením, pokud počet osob přihlášených na Zájezd je nižší než minimální počet uvedený v nabídce nebo v informacích o Zájezdu, a to ve lhůtách a za podmínek dle § 2536 OZ;
 - b) zrušit Zájezd před jeho zahájením, nebo Pobyt před jeho nástupem, jestliže mu k plnění závazku dle Smlouvy brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení Zájezdu nebo Pobytu oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením Zájezdu nebo nástupu na Pobyt.
- IV.6. V případě, kdy zákazník nebo účastník vážně narušuje průběh Zájezdu, ohrožuje svým chováním ostatní osoby nebo hrozí nebezpečí, že by k takovému narušení nebo ohrožení mohlo dojít, a dále v případě, kdy je zákazník nebo účastník prokazatelně pod vlivem omamných a návykových látek nebo je z rozhodnutí příslušných orgánů veřejné moci zbaven osobní svobody nebo se z jiného obdobného důvodu nemůže dále účastnit Zájezdu, vyhrazuje si CK ACRISLINES s.r.o. následující práva:

- a) odebrání delegátských či průvodcovských služeb poskytovaných v rámci Zájezdu. Zákazníkovi ani účastníkovi nevzniká v tomto případě nárok na vrácení alikvotní části ceny za uvedené služby, které nebyly od okamžiku oznámení o odebrání čerpány;
 - b) upozornění zákazníka či účastníka na možnost vyloučení ze Zájezdu;
 - c) vyloučení zákazníka či účastníka ze Zájezdu.
- IV.7. V případě odstoupení od Smlouvy z důvodu uvedeného v odst. IV.6. písm. c) zákazníkovi nevzniká nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly od okamžiku vyloučení čerpány. Zákazník je povinen nahradit náklady vzniklé v souvislosti s dopravou zákazníka či účastníka zpět na místo odjezdu a případně vzniklou škodu.
- IV.8. V případě jiných služeb cestovního ruchu než Zájezdu se ustanovení odst. V.7. a odst. IV.7. těchto VP použije přiměřeně.
- IV.9. Případná další práva a povinnosti zákazníků, účastníků a stanovená kogentními ustanoveními obecně závazných právních předpisů nejsou těmito VP dotčena.

V. Změny smlouvy a dohodnutých služeb ze strany CK ACRISLINES s.r.o.

- V.1. V případě Zájezdu si CK ACRISLINES s.r.o. vyhrazuje právo před zahájením poskytování služeb ze své strany provést nepodstatné změny ve svých smluvních závazcích vyplývajících ze Smlouvy. Údaje o změně je CK ACRISLINES s.r.o. povinen oznámit zákazníkovi v písemné podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo na odstoupení od Smlouvy bez povinnosti hradit odstupné.
- V.2. Nutí-li vnější okolnosti CK ACRISLINES s.r.o. před zahájením Zájezdu změnit některou z hlavních náležitostí Smlouvy, jak je definováno § 2527 OZ, nebo nemůže-li splnit zvláštní požadavky zákazníka, které CK ACRISLINES s.r.o. dle Smlouvy přijal, nebo navrhne-li zvýšení ceny Zájezdu o více než osm (8) procent, může zákazník návrh na změnu Smlouvy přijmout nebo může od Smlouvy odstoupit, aniž by musel hradit odstupné. Spolu s návrhem na změnu závazků vyplývajících ze Smlouvy oznámí CK ACRISLINES s.r.o. zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu v písemné podobě:
- a) dopad navrhovaných změn na cenu Zájezdu;
 - b) lhůtu, v níž může zákazník od Smlouvy odstoupit, která nesmí být kratší než pět (5) dnů a musí skončit před zahájením Zájezdu;
 - c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od Smlouvy;
 - d) údaje o případném náhradním Zájezdu a jeho ceně.

Pokud zákazník ve lhůtě stanovené CK ACRISLINES s.r.o. od Smlouvy dle tohoto ustanovení neodstoupí, platí, že zákazník se změnou závazků souhlasí. V případě, že v důsledku změny Smlouvy dle tohoto ustanovení dojde ke snížení jakosti nebo nákladů Zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

- V.3. V případě uzavření smlouvy na Pobyť se ustanovení odst. V.1. a V.2. použijí přiměřeně.
- V.4. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v souvislosti se zavedením mimořádných opatření ze strany orgánů veřejné moci může v průběhu Zájezdu nebo poskytování jiných služeb dojít ke změně v rozsahu či v kvalitě sjednaných služeb. Uvedené změny od sjednaných služeb nezakládají právo zákazníka na slevu z ceny, náhradu škody, újmy či právo na odstoupení od Smlouvy.

VI. Změny smlouvy a dohodnutých služeb ze strany zákazníka

- VI.1. Změny Smlouvy uvedené v čl. VI. těchto VP jsou možné pouze na základě vzájemné dohody zákazníka a CK ACRISLINES s.r.o.. Žádost o změnu zákazník doručí v písemné podobě CK ACRISLINES s.r.o., a to elektronicky (e-mailem na e-mailovou adresu: info@skolnicestovka.cz, nebo datovou schránkou), dopisem adresovaným do sídla CK ACRISLINES s.r.o., kdy preferovaná volba podání je elektronickou formou. Bylo-li uzavření Smlouvy zprostředkováno třetí osobou, tak je zákazník povinen doručit žádost o změnu Smlouvy této třetí osobě.
- VI.2. Jestliže provedená změna Smlouvy v souladu s odst. VI.1., těchto VP zapříčiní zvýšení ceny uvedené ve Smlouvě, je zákazník povinen doplatit takový rozdíl v ceně. Pakliže dojde ke snížení ceny uvedené ve Smlouvě z důvodu změny Smlouvy v souladu s odst. VI.1., těchto VP, považuje se tato změna Smlouvy za odstoupení od Smlouvy. CK ACRISLINES s.r.o. tak vzniká právo na odstupné a zákazník je povinen zaplatit odstupné dle těchto VP. Pro účely tohoto ustanovení se do ceny uvedené ve Smlouvě nezapočítávají ceny doplňkových a fakultativních služeb (tj. seating, parkování, pojištění, catering apod).
- VI.3. Změna Smlouvy spočívající ve zkrácení termínu Zájezdu či Pobytu je považována za odstoupení od Smlouvy. CK ACRISLINES s.r.o. tak vzniká právo na odstupné a zákazník je povinen zaplatit odstupné dle těchto VP.

- VI.4. V případě změny Smlouvy spočívající ve změně typu pokoje změna typu pokoje, ke které dochází z důvodu storna účastníka se postupuje následovně:
- a) v případě storna jednoho účastníka ve dvojlůžkovém pokoji je zákazník povinen uhradit stornopoplatky dle čl. VII. těchto VP vypočtené z ceny za daného účastníka a zároveň je povinen uhradit příplatek za jednolůžkový pokoj nebo za obsazení dvojlůžkového pokoje jedním účastníkem, a to za předpokladu, že stornoplatek za stornovaného účastníka nepřesáhne v souladu s čl. VII. těchto VP výši 80 % ceny za daného účastníka;
- VI.5. Pokud dojde ke změně všech původních účastníků uvedených ve Smlouvě, považuje se tato změna Smlouvy za odstoupení od Smlouvy. CK ACRISLINES s.r.o. tak vzniká právo na odstupné a zákazník je povinen zaplatit odstupné dle těchto VP.
- VII. Odstoupení od smlouvy a odstupné**
- VII.1. CK ACRISLINES s.r.o. je oprávněn před zahájením poskytování služeb dle Smlouvy od Smlouvy odstoupit, a to z důvodů:
- a) zrušení dohodnutých služeb dle odst. IV.5. písm. a) a b) těchto VP;
 - b) poruší-li zákazník svou povinnost vyplývající ze Smlouvy, zejména pak neuhradí-li sjednanou cenu;
 - c) došlo-li v rámci prodeje k chybnému uvedení ceny služby, kdy je chyba natolik zjevná vzhledem k běžným cenám dané služby v obdobné kategorii.
- VII.2. Oznámení o odstoupení od Smlouvy doručí CK ACRISLINES s.r.o. zákazníkovi. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.
- VII.3. Zákazník má právo odstoupit od Smlouvy před zahájením poskytování služeb ze strany CK ACRISLINES s.r.o.:
- a) bez uvedení důvodu;
 - b) nesouhlasí-li se změnou závazků vyplývajících ze Smlouvy dle odst. V.2. a V.3. těchto VP;
 - c) z důvodů porušení povinností CK ACRISLINES s.r.o. vyplývajících ze Smlouvy,
 - d) v případě Smlouvy jejíž předmětem je Zájezd dále také, jestliže v cílové destinaci nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování Zájezdu nebo na přepravu osob do cílové destinace.
- VII.4. Oznámení o odstoupení od Smlouvy zákazník doručí v písemné podobě CK ACRISLINES s.r.o., a to elektronicky (e-mailem na e-mailovou adresu: info@skolnicestovka.cz, nebo datovou schránkou), dopisem adresovaným do sídla CK ACRISLINES s.r.o., kdy preferovaná volba podání je elektronickou formou. Bylo-li uzavření Smlouvy zprostředkováno třetí osobou, tak je zákazník povinen doručit odstoupení od Smlouvy této třetí osobě. V oznámení zákazník musí uvést jméno, příjmení, a číslo Smlouvy. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.
- VII.5. Dojde-li k odstoupení od Smlouvy:
- a) dle ustanovení odst. VII.1. písm. a) nebo c) a odst. VII.3. písm. b), c) nebo d) těchto VP je CK ACRISLINES s.r.o. povinen bezodkladně, nejpozději do čtrnácti (14) dnů od odstoupení, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch.
 - b) V případech uvedených v odst. VII.1. písm. a) a c) a odst. VIII.3. písm. b) a d) těchto VP nevzniká CK ACRISLINES s.r.o. vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.
- VII.6. V případě odstoupení od Smlouvy dle ustanovení odst. VII.1. písm. b) a odst. VII.3. písm. a) těchto VP je zákazník povinen zaplatit CK ACRISLINES s.r.o. odstupné ve výši stanovené dále v těchto VP, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.
- VII.7. Výše odstupného při odstoupení od Smlouvy před zahájením poskytování služeb ze strany CK ACRISLINES s.r.o. je stanovena na osobu vč. dětí.
- VII.8. Odstupné je stanoveno ve výši skutečně vzniklých nákladů spojených se zrušením Smlouvy, nejméně však v dále uvedených výších, dle termínu odstoupení od Smlouvy nejpozději:
- a) 90. až 30. den předem – 30% sjednané ceny;
 - b) 29. až 15. den předem – 50% sjednané ceny;
 - c) 14. až 9. den předem – 80% sjednané ceny;
 - d) 8 a méně dní předem – 100 % sjednané ceny.

- VII.9. Odstupné ve výši 100 % sjednané ceny je zákazník povinen uhradit dále i v případech, kdy nenastoupí na Zájezd, zruší Zájezd v den odletu/odjezdu, nedostaví se k odletu/odjezdu, nebo odlet/odjezd zmešká, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od Smlouvy.
- VII.10. V případě, že zákazník stornuje pouze některou z doplňkových nebo fakultativních služeb (např. výlet, pronájem vozidla, parkování, seating, catering apod.), bude stornoplatek za takové služby stanoven dle odst. VII.8. těchto VP.
- VII.11. Sjednanou cenou se pro účely výpočtu odstupného rozumí celková cena včetně ceny všech zákazníkem zakoupených doplňkových a fakultativních služeb s výjimkou ceny za pojištění nebo připojištění.
- VII.12. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK ACRISLINES s.r.o. a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb. Na žádost zákazníka bude výše skutečně vzniklých nákladů odůvodněna. Jestliže je součástí Zájezdu doprava, kdy byly cestovní doklady vystaveny na jméno zákazníka nebo účastníků, zavazuje se zákazník uhradit CK ACRISLINES s.r.o. veškeré náklady, které vzniknou CK ACRISLINES s.r.o. v souvislosti se zrušením již vystavených cestovních dokladů.
- VII.13. Nezačne-li zákazník čerpat služby sjednané ve Smlouvě bez předchozího odstoupení od Smlouvy nebo nemůže-li pokračovat v čerpání sjednaných služeb z důvodu, že nesplnil některou z povinností stanovenou těmito VP, hradí odstupné ve výši 100 % sjednané ceny.
- VII.14. CK ACRISLINES s.r.o. má právo započíst na úhradu odstupného uhrazené zálohy nebo zaplacenou cenu. V případě, že odstupné je vyšší než zaplacená záloha, je zákazník povinen uhradit rozdíl nejpozději do čtrnácti (14) dní od vyúčtování. Přepatek vzniklý po započtení zálohy nebo ceny vrátí CK ACRISLINES s.r.o. do čtrnácti (14) dní od provedení zápočtu.
- VII.15. V případě odstoupení od Smlouvy platí pro výpočet výše odstupného den, kdy nastaly účinky odstoupení s výjimkou případů uvedených v odst. VII.16. těchto VP. Pro vyloučení všech pochybností se do lhůt uvedených v odst. VII.8. těchto VP nezapočítává den zahájení poskytování služeb ze strany CK ACRISLINES s.r.o.
- VII.16. V případě, že Zákazník odstupuje od Smlouvy, u které byla provedena změna Smlouvy v souladu s odst. VI.1. těchto VP spočívající ve změně termínu Zájezdu či Pobytu, stanoví se výše stornoplateků ke dni provedení změny termínu (tzn. výpočet probíhá tak, jako by bylo ze strany zákazníka od Smlouvy odstoupeno namísto změněno) nebo ke dni odstoupení zákazníka od Smlouvy, podle toho, která konečná částka stornoplateků je vyšší.

VIII. Zprostředkování dalších služeb cestovního ruchu

- VIII.1. Tyto VP se přiměřeně použijí, pokud není stanoveno jinak, i na zprostředkování prodeje jiných služeb CR.
- VIII.2. V případě zprostředkování jiných služeb CR vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a CK ACRISLINES s.r.o. uzavřením Smlouvy, tj. smlouvy vedoucí ke sjednání smlouvy o nákupu jednotlivých služeb CR zákazníkem přímo s poskytovatelem takové služby nebo prostřednictvím dalších zprostředkovatelů takových služeb cestovního ruchu, které nejsou Zájezdem.
- VIII.3. V těchto případech se na zákazníka nebudou vztahovat práva přiznaná zákazníkům, kteří sjednali Zájezd dle platných předpisů Evropské unie a ZCR. CK ACRISLINES s.r.o. proto neponese odpovědnost za řádné poskytnutí jednotlivých služeb, tj. za vady zprostředkovaných služeb ani za vzniklé škody. CK ACRISLINES proto není povinen přijímat a vyřizovat reklamace vad takto zprostředkovaných služeb a v případě problémů se zákazník musí obrátit na příslušného poskytovatele služby. Práva a povinnosti zákazníka z jednotlivých zprostředkovaných Smluv upravují smlouvy s jednotlivými poskytovateli a jejich obchodní podmínky.
- VIII.4. Zprostředkování jiných služeb CR je CK ACRISLINES s.r.o. zpravidla zpoplatněno, o výši poplatku je zákazník informován před uzavřením Smlouvy. Platby, které CK ACRISLINES s.r.o. od zákazníka obdrží, jsou platbami přijatými ve prospěch poskytovatelů jednotlivých služeb.

IX. Odpovědnost za škodu a újmu

- IX.1. Zákazník je za všech okolností povinen si počínat tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, účastníků, CK ACRISLINES s.r.o. a jeho obchodních partnerů.
- IX.2. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK ACRISLINES s.r.o. škodu jen do výše tohoto omezení. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na náhradu škody vzniklé v důsledku porušení povinností CK ACRISLINES s.r.o. ze smlouvy o zájezdu je dva roky. CK ACRISLINES s.r.o. neodpovídá za škodu způsobenou zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb v rámci zájezdu, nebo mimořádnou nepředvídatelnou nebo neodvratitelnou okolností vzniklou nezávisle na vůli CK ACRISLINES s.r.o..
- IX.3. CK ACRISLINES s.r.o. neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena jiným zákazníkem, účastníkem nebo třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb dle Smlouvy, nebo mimořádnou nepředvídatelnou událostí vzniklou nezávisle na vůli CK ACRISLINES s.r.o..

- IX.4. Povinnost CK ACRISLINES s.r.o. hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny služeb sjednaných Smlouvou, s výjimkou úmyslné škody nebo újmy způsobené na zdraví.

X. Pojištění proti úpadku

- X.1. CK ACRISLINES s.r.o., jako pořadatel Zájezdů, má sjednáno pojištění záruky pro případ úpadku dle ZCR, na základě kterého vzniká zákazníkovi, s nímž CK ACRISLINES s.r.o. uzavřel Smlouvu, jejíž předmětem je poskytnutí Zájezdu, právo na plnění v případě pojistné události, kdy budou zákazníkovi vráceny uskutečněné platby za služby, které nebyly poskytnuty z důvodu úpadku, a kdy bude zákazníkovi zajištěna repatriace, pokud je součástí Zájezdu doprava.
- X.2. Tímto však nevyplyvá právo na vrácení ceny za službu poskytovanou jiným poskytovatelem v případě jeho úpadku. CK ACRISLINES s.r.o. nemá zajištěnu ochranu za účelem vrácení ceny, kterou zákazník zaplatil za služby, které nebyly poskytnuty z důvodu jeho úpadku, pokud byla platba zákazníkem poukázána přímo na účet poskytovatele služby a CK ACRISLINES s.r.o. je nepřijal.

XI. Ostatní ujednání

- XI.1. Délka Zájezdu je vyjádřena počtem dní. Za začátek Zájezdu je považován okamžik zahájení první služby a za konec Zájezdu ukončení poskytnutí poslední sjednané služby. Zájezd začíná ten kalendářní den, kdy CK ACRISLINES s.r.o. poskytl první službu (např. odbavení na letišti, nástup do autobusu při transferu na letiště, nástup do autobusu při autobusové dopravě, ubytování v případě zájezdů bez dopravy atd.). Do celkového počtu dní trvání Zájezdů jsou tedy zahrnuty i dny určené pro cestu do destinace a zpět, a to i v případech, kdy je zahájení Zájezdu a ukončení Zájezdu organizováno v pozdních nočních hodinách, příp. časných ranních hodinách.
- XI.2. Délka Pobytu je vyjádřena počtem nocí (noclehů) v ubytovacím zařízení. Nocí (noclehem) se rozumí ubytování zákazníka v ubytovacím zařízení v období od 14:00 hodin do 10:00 hodin následujícího dne, i když noc nebyla čerpána v plném rozsahu. Nocí (noclehem) je tak i poskytnutí ubytování v pozdních nočních hodinách, příp. časných ranních hodinách.
- XI.3. Změny časů odjezdu nebo příjezdu jsou považované za významné, pokud zákazníkovi způsobily značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v přepravě nebo ubytování. V nutných případech (zejména v důsledku neodvratitelných událostí) je přípustná změna dopravy, typu dopravy, trasy a termínu dopravy. CK ACRISLINES s.r.o. neodpovídá za případné změny času dopravy z technických či bezpečnostních důvodů.
- XI.4. Součástí Zájezdů, Pobytů, Dopravy, a jiných služeb CR CK ACRISLINES s.r.o. není cestovní pojištění zákazníka ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od Smlouvy.
- XII.5. Zákazník má možnost uzavřít cestovní pojištění včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od Smlouvy, prostřednictvím CK ACRISLINES s.r.o.. CK ACRISLINES s.r.o. na vyžádání zákazníka takového pojištění při uzavírání Smlouvy zprostředkuje. Cena za takové pojištění je splatná společně s první úhradou ceny stanovené Smlouvou.

XII. Závěrečná ujednání

- XII.1. Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze Smlouvy uzavřené s CK ACRISLINES s.r.o. nebo v souvislosti s takovou Smlouvou, je právo České republiky, kterým se řídí i tyto VP.
- XII.2. V případě rozporu některého z ustanovení VP s obecně závaznými předpisy se takové ustanovení nepoužije. Neplatnost ustanovení nemá vliv na platnost zbývajících částí VP.
- XII.3. V souladu s ustanovením § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, CK ACRISLINES s.r.o. informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s CK ACRISLINES s.r.o. prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, www.coi.cz.
- XII.4. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporu online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <https://ec.europa.eu/odr>.
- XII.5. Tyto VP nabývají účinnosti dne 6.3.2025. Těmito VP se řídí práva a povinnosti vzniklé na základě Smluv uzavřených ode dne nabytí jejich účinnosti.
- XII.6. Nedílnou součástí těchto VP jsou:
- a) Příloha č.1 – Důležité informace
 - b) příloha č.2 – Reklamační řád
 - b) příloha č.3 – Ochrana osobních údajů