

Všeobecné obchodní podmínky

## 1. Úvodní ustanovení

Cestovní agentura ZENVENTURE LIFE, s.r.o., IČ: 21815461 se sídlem: Halenkovská 484/12, Zličín, 155 21 Praha, dále jen ZENVENTURE LIFE, je prodejcem zájezdů Caria Pan Travel Turkey, která je pojištěnou cestovní kancelář (číslo licence: 7372), popřípadě prodejcem služeb (např. ubytování, parkování na letišti...), na něž se nevztahuje zákon o cestovním ruchu č. 159/1999 Sb.

## 2. Nabídka a obsah

Nabídka zájezdů je prezentována na stránkách ZENVENTURE LIFE, [www.zenventurelife.cz](http://www.zenventurelife.cz). Zájezdy je možné objednat telefonicky, emailem nebo prostřednictvím webu [www.zenventurelife.cz](http://www.zenventurelife.cz).

## 3. Objednávka

Objednat zájezd, služby může jakákoliv osoba starší 18 let. Každý klient si může nezávazně objednat jakýkoliv počet zájezdů a služeb. Na webu [www.zenventurelife.cz](http://www.zenventurelife.cz) si zákazník může poptat zájezd prostřednictvím odkazu u každého zájezdu. Po obdržení dotazu-objednávky zákazníka, ZENVENTURE LIFE nejprve ověří volnou kapacitu zájezdu a poté vyrozumí zákazníka o stavu objednávky. Má-li objednávka všechny náležitosti, ZENVENTURE LIFE provede rezervaci objednaného zájezdu.

Při úspěšné rezervaci ZENVENTURE LIFE kontaktuje zákazníka telefonicky nebo emailem a sdělí mu informace důležité pro zakoupení zájezdu a navržení dalšího postupu vyřízení objednávky. V případě, že není možné daný zájezd u mateřské cestovní kanceláře z jakéhokoliv důvodu rezervovat, informuje o tomto neprodleně zákazníka telefonicky nebo emailem a nabídne náhradní alternativu.

Po potvrzení úspěšné rezervace zákazníkem je zákazníkovi zaslána smlouva o zájezdu včetně Všeobecných smluvních podmínek, event. nabídka cestovního připojištění (dále jen „Dokumenty“). Dokumenty jsou zaslány s ohledem na možnosti zákazníka emailem nebo poštou, a to s dostatečným časovým předstihem určeným pro realizaci smlouvy. Zákazník zároveň od ZENVENTURE LIFE obdrží přesné pokyny pro vyplnění smlouvy o zájezdu a pokyny k zaplacení zálohy a/nebo doplatku ceny zájezdu.

## 4. Rezervace a smlouva o zájezdu

S návrhem smlouvy o zájezdu obdrží klient i veškeré potřebné informace pro vyplnění, platbu zájezdu a informace, do kdy je nutné vyřídit vše potřebné pro zakoupení zájezdu.

Zákazník je povinen si veškeré údaje na smlouvě o zájezdu zkontrolovat. Svým podpisem na smlouvě o zájezdu vyjadřuje zákazník souhlas s obsahem smlouvy o zájezdu a také s obchodními podmínkami. Svým podpisem potvrzuje mimo jiné také správnost svých osobních údajů na smlouvě o zájezdu a to, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy o zájezdu.

## 5. Platba

Platba zájezdu je závislá na podkladech zasláných klientovi s návrhem smlouvy o zájezdu. Zpravidla klient hradí při uzavření smlouvy zálohu ve výši 25 % a do 30 dnů před nástupem na zájezd je splatný doplatek, pokud není uvedeno v podkladech pro platbu jinak. Zájezdy v režimu Last minute, či do měsíce před nástupem na zájezd hradí klient 100 % hodnoty zájezdu (včetně všech služeb uvedených na smlouvě o zájezdu).

V případě, že ze strany Zákazníka nedojde k úhradě zbývající části z ceny zájezdu nejpozději do 30 dnů před daným termínem začátku zájezdu, či dle termínu sjednaného ve smlouvě o zájezdu, tak Cestovní kancelář/agentuře vzniká právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu.

Platba zájezdu probíhá v hotovosti nebo na účet cestovní agentury či kanceláře, která zájezd pořádá, pokud není uvedené jinak. Proti složení částky na účet/ bankovním převodem ZENVENTURE LIFE nevystavuje doklad o zaplacení. Zákazníkovi jako doklad o zaplacení slouží výpis z účtu, případně doklad o zaplacení vydaný bankou. Jakákoliv platba dle cestovní smlouvy se považuje za uhrazenou ve chvíli, kdy je poukázaná částka připsána na účet. Ve specifických případech může ZENVENTURE LIFE požádat klienta o složení/převod částky přímo na účet mateřské cestovní kanceláře.

Pokud je zájezd zrušen, zavazuje se ZENVENTURE LIFE k bezodkladnému vrácení složené částky klientovi zpět na účet.

## 6. Cestovní doklady

Zákazník je povinen mít s sebou do zahraničí platný cestovní doklad.

Zákazník je osobně odpovědný za dodržování celních, pasových a zdravotních podmínek a dalších předpisů země, do které cestuje. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto podmínek, nese účastník zájezdu.

Zákazník bude při koupi zájezdu seznámen s pasovými a vízovými požadavky, které jsou nutné pro cestu a pobyt v dané destinaci. Zákazník je povinen zkontrolovat, zda doba platnosti pasu a jiných dokladů je dostatečná pro vycestování do příslušné destinace. Doporučujeme zákazníkovi ověřit si důležité informace, vízové, bezpečnostní a další podmínky související se vstupem do vybrané země, případně států, které při dopravě do cílové destinace projíždí. Bližší informace jsou k dispozici na stránkách Ministerstva zahraničních věcí ČR [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz).

## 7. Práva a povinnosti zákazníka

Cestovní pojištění včetně pojištění storna zájezdu není zahrnuto v ceně zájezdu, toto Vám doporučujeme objednat a uzavřít individuálně. Pojistná smlouva vzniká výhradně mezi cestujícím a pojišťovnou, to znamená, že případnou pojistnou událost řeší klient přímo s pojišťovnou.

Vzhledem k typu nabízených zájezdů a aktivit v nich nabízených, je zákazník v případě pochybností o svém zdravotním stavu povinen svůj zdravotní stav a rozhodnutí se těchto aktivit (trek, jóga, skialpinismus) účastnit konzultovat se svým ošetřujícím lékařem. Cestovní kancelář ani Cestovní agentura nenesou odpovědnost za špatné zvážení zdravotního stavu Zákazníka, které vedlo či by mohlo vést k nechtěným fyzickým nebo psychickým následkům na straně Zákazníka, ani za případná zranění, úrazy či jakákoli jiná fyzická či psychická poškození Zákazníka, která by mohla vzniknout nesprávným cvičením či neuposlechnutím instruktorů či horských vůdců. Cestovní agentura upozorňuje, že při účasti na lekcích jógy je nutné respektovat doporučení lékaře Zákazníka.

Jednotlivých zájezdů se Zákazník účastní na vlastní riziko.

## 8. Storno podmínky zájezdů

Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy o zájezdu až do okamžiku uhrazení zálohy nebo podpisu smlouvy o zájezdu bez storno poplatků. Po uzavření smlouvy o zájezdu se na stornování zájezdu vztahují následující stornovací podmínky.

- Pokud potřebujete zrušit zájezd z vážných zdravotních důvodů a pošlete nám Oficiální lékařskou zprávu, vrátíme Vám celou zaplacenou částku zpět. (Pokud jste si i Vaši letenku rezervovali a objednali u nás, budou se podmínky vrácení peněz za tuto řídit cenou třídy letenky, jakou jste si objednali.)
- 50 % z ceny při zrušení zájezdu do 60. dne včetně před termínem odjezdu daného zájezdu.

- 80 % z ceny zájezdu od 59. dne do 30. dne včetně před termínem odjezdu daného zájezdu.
- 100 % z ceny zájezdu od 29. dne do dne startu daného zájezdu.

## 9. Reklamacce

Zákazník je povinen reklamovat vady poskytnutých služeb na místě (u zástupce cestovní kanceláře nebo přímo v hotelu) tak, aby bylo možno tyto vady odstranit, pokud možno ještě během pobytu. Pokud reklamacce nebude vyřízena na místě, musí účastník zájezdu uplatnit své právo u cestovní kanceláře bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle smlouvy o zájezdu, jinak právo zaniká.

## 10. Práva a povinnosti cestovní agentury/kanceláře

Cestovní agentura/kancelář je oprávněna, a Zákazníkovi tak nevzniká právo na odstoupení od smlouvy, v případech, které nemůže ovlivnit (zejména změny u obchodních partnerů, ubytovacích kapacit, dopravců, leteckých společností a jiných dodavatelů služeb), a okolností, které nelze vyvrátit (zejména změna devizového kurzu):

- Navýšit cenu zájezdu o rozdíl, v případě, že to bude kvůli výše uvedenému nezbytné
- Posunout termíny zájezdu až o 48 hodin, a to i bez souhlasu účastníka zájezdu. O tomto však bude Zákazníka bez odkladu informovat.
- Zrušit zájezd nejpozději do 21 dnů před termínem odjezdu při nesplnění podmínky minimálního počtu účastníků. Nevyužije-li Zákazník možnost náhradního zájezdu, cena jím uhrazená mu bude cestovní agenturou/kanceláří vrácena.
- Zrušit či zkrátit zájezd z důvodu vyšší moci – cestovní agentura/kancelář má v tomto případě nárok na úhradu všech již poskytnutých služeb.
- O všech případných změnách bude Zákazník informován.

Cestovní agentura/kancelář neodpovídá za jakékoliv změny v dopravě, zejména zpoždění odletů a odjezdů, dřívější odlety a odjezdy, jejich zrušení, změny časů letů, změna dopravce, nepříznivé povětrnostní podmínky, technické problémy a přetížené letecké cesty. Cestovní agentura/kancelář neodpovídá za přepravu zavazadel a za případné poškození či ztrátu zavazadla. Zákazník je povinen ztrátu či zničení zavazadla ihned nahlásit na příslušném letišti na reklamačním oddělení a řídit se jejich pokyny.

U nabízených zájezdů jsou první a poslední den určeny k zajištění dopravy, transferu a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat eventuální „zkrácení pobytu“.

Zákazník uzavřením Smlouvy o zájezdu prohlašuje, že veškeré činnosti, jakými jsou skitouring, chůze v terénu, plavání, vodní sporty, cvičení jógy či provozování jakýchkoliv jiných sportů a aktivit, bude provozovat na vlastní odpovědnost. Veškerá rizika zranění nebo jiné nehody spojené s uvedenými činnostmi jdou k tíži Zákazníka, cestovní agentura ani kancelář za ně nenesou žádnou odpovědnost.

U všech nabízených zájezdů si Cestovní kancelář/agentura vyhrazuje právo změnit osobu instruktora jógy nebo horského průvodce, který se nemůže z vážných důvodů pobytu zúčastnit. Zákazníkovi nevzniká v takovém případě nárok na kompenzaci či odstoupení od smlouvy.

## 11. Ochrana a zpracování osobních údajů

ZENVENTURE LIFE se zavazuje nakládat s osobními údaji klientů v rámci platných právních předpisů. Osobní údaje budou předány zajišťující cestovní kanceláři pro plnění smlouvy a jejich všeobecných

podmínek, popřípadě třetí straně pouze za účelem plnění dle těchto obchodních podmínek. Taktéž je ZENVENTURE LIFE může využít pro své marketingové účely. Provedením rezervace zákazník uděluje provozovateli souhlas se zpracováním jím poskytnutých osobních údajů pro organizátora zájezdu ve smyslu zákona č. 101/2000 sb., o ochraně osobních údajů. Provozovatel tyto údaje zpracovává za účelem poskytování služeb v oblasti cestovního ruchu, a to po dobu nezbytně nutnou.

Správce osobních údajů je organizátor zájezdu, který tyto údaje zpracovává v elektronické podobě v rozsahu jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, adresa, e-mailová adresa a telefonní spojení. Zákazník má právo k jejich přístupu a je oprávněn písemně požádat o údaje, které jsou v systému zpracovávány. Zákazník bere na vědomí, že má práva dle § 11 a 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, tj. zejména že poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, že svůj souhlas může bezplatně kdykoliv písemně odvolat, že má právo na opravu údajů, blokování a jejich likvidaci. Zákazník může své výše uvedené souhlasy kdykoliv odvolat písemnou žádostí zaslanou na email [helena@zenventurelife.cz](mailto:helena@zenventurelife.cz).

### **Závěrečné ustanovení**

Tyto všeobecné podmínky jsou platné a účinné od 1. 1. 2024.