

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

## Chinatura s.r.o. – cestovní kancelář

účinné od 1.2.2026

### 1. Identifikace cestovní kanceláře a rozsah podmínek

- 1.1 Pořadatelem zájezdů a poskytovatelem nebo zprostředkovatelem služeb podle těchto všeobecných obchodních podmínek je Chinatura s.r.o., IČO: 240 89 575, se sídlem Záhoříčko 14, 384 81 Čkyně, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 36064 (dále jen „CK“, „Chinatura“ nebo „pořadatel“).
- 1.2 CK je oprávněna k provozování cestovní kanceláře, zejména k pořádání zájezdů a ke zprostředkování spojených cestovních služeb.
- 1.3 Kontaktní údaje CK: e-mail jirka.home@email.cz, telefon +420 731 530 475, web www.chinatura.cz, datová schránka wsx82ab, bankovní spojení česká Spořitelna - 7059242399/0800.
- 1.4 Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti mezi CK a zákazníkem při nabídce, uzavírání a plnění smlouvy o zájezdu, případně smluv týkajících se jednotlivých služeb cestovního ruchu nebo spojených cestovních služeb, není-li ve smlouvě, potvrzení o zájezdu nebo konkrétní nabídce výslovně dohodnuto jinak.
- 1.5 Odchylná ujednání ve smlouvě o zájezdu, potvrzení o zájezdu nebo individuální písemné nabídce mají přednost před těmito VOP. Neplatnost nebo neúčinnost některého ustanovení VOP nemá vliv na platnost ostatních ustanovení.

### 2. Vymezení základních pojmů

- 2.1 Zákazníkem je osoba, která má v úmyslu uzavřít nebo uzavře s CK smlouvu o zájezdu nebo jinou smlouvu o službě cestovního ruchu, osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena, nebo osoba, které byla smlouva platně postoupena.
- 2.2 Cestujícím je osoba, která se má účastnit zájezdu nebo čerpat sjednané služby cestovního ruchu. Je-li zákazník odlišný od cestujícího, odpovídá zákazník za to, že cestující budou s těmito VOP, smlouvou a pokyny CK seznámeni.
- 2.3 Zájezdem se rozumí soubor služeb cestovního ruchu splňující zákonné znaky zájezdu. Typicky jde o kombinaci dopravy, ubytování, nájmu dopravního prostředku nebo jiné služby cestovního ruchu pro účely téže cesty nebo pobytu.
- 2.4 Spojenými cestovními službami se rozumí kombinace nejméně dvou různých služeb cestovního ruchu pro účely téže cesty nebo pobytu, která nespĺňuje znaky zájezdu, avšak splňuje zákonné podmínky pro spojené cestovní služby.
- 2.5 Smlouvou se rozumí smlouva o zájezdu, smlouva o zajištění jednotlivé služby cestovního ruchu, případně jiná smlouva podle konkrétní nabídky CK. Součástí smlouvy jsou zejména potvrzení o zájezdu, program, kalkulace ceny, tyto VOP, informace předané před uzavřením smlouvy a další dokumenty, na které smlouva odkazuje.

### 3. Nabídka, předsmluvní informace a individuální kalkulace

- 3.1 CK poskytne zákazníkovi před tím, než učiní závaznou objednávku nebo před uzavřením smlouvy, jasné a srozumitelné informace o podstatných vlastnostech nabízeného zájezdu nebo služby, zejména o programu, termínu, trase, dopravě, ubytování, stravování, minimálním počtu účastníků, ceně, zahrnutých a nezahrnutých

službách, platebních podmínkách, vízových a zdravotních požadavcích a případných zvláštních podmínkách účasti.

- 3.2** Je-li nabídka zájezdu nebo služby vytvářena individuálně podle požadavků zákazníka, může CK sdělit na webu pouze obecný popis zájezdu a orientační rozsah služeb. Závazná cena, rozsah služeb a termíny jsou v takovém případě stanoveny až v individuální nabídce nebo smlouvě.
- 3.3** Individuální nabídka je platná po dobu v ní uvedenou. Není-li doba platnosti uvedena, platí nabídka po dobu 7 kalendářních dnů, pokud CK zákazníkovi nesdělí jinak. Dostupnost služeb u dopravců, ubytovacích zařízení a dalších dodavatelů může být do potvrzení CK pouze předběžná.
- 3.4** Před závaznou objednávkou obdrží zákazník příslušný standardizovaný informační formulář pro zájezd nebo pro spojené cestovní služby, je-li jeho předání podle právních předpisů vyžadováno.
- 3.5** Zákazník je povinen před objednáním sdělit CK všechny skutečnosti významné pro řádné poskytnutí služeb, zejména zdravotní omezení, dietní požadavky, omezenou schopnost pohybu, cestování nezletilých osob, zvláštní požadavky na leteckou nebo jinou dopravu a další okolnosti, které mohou ovlivnit účast na zájezdu.

## 4. Objednávka a uzavření smlouvy

- 4.1** Zákazník činí objednávku písemně, e-mailem, prostřednictvím webového formuláře, osobně nebo jiným způsobem, který CK umožní jednoznačně identifikovat zákazníka, cestující, požadovaný zájezd nebo službu a další podstatné náležitosti.
- 4.2** Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy CK zákazníkovi potvrdí přijetí objednávky a současně potvrdí dostupnost sjednaných služeb, případně okamžikem podpisu smlouvy oběma stranami. U zájezdů nebo služeb „na vyžádání“ je smlouva uzavřena až po potvrzení dostupnosti ze strany CK.
- 4.3** Uhrazení zálohy nebo ceny zákazníkem může být podmínkou účinnosti smlouvy, pokud je to uvedeno v nabídce, smlouvě nebo potvrzení CK. Samotná platba bez potvrzení CK nezakládá nárok na poskytnutí služby, pokud CK dostupnost služby nepotvrdila.
- 4.4** CK vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy nebo bezprostředně po jejím uzavření potvrzení o zájezdu v textové podobě. Je-li smlouva vyhotovena písemně a obsahuje všechny zákonem požadované údaje, může písemná smlouva potvrzení o zájezdu nahradit.
- 4.5** Zákazník je povinen bez zbytečného odkladu zkontrolovat správnost údajů ve smlouvě nebo potvrzení, zejména jména a příjmení cestujících podle cestovních dokladů, data narození, termíny, služby, místo odjezdu a návratu, cenu a zvláštní požadavky. Nesrovnalosti je zákazník povinen neprodleně oznámit CK.

## 5. Cena zájezdu, platební podmínky a individuální ceny

- 5.1** Cena zájezdu nebo služby je uvedena ve smlouvě nebo potvrzení o zájezdu. Cena zahrnuje pouze služby, které jsou ve smlouvě nebo nabídce výslovně uvedeny jako zahrnuté v ceně.
- 5.2** Cena nezahrnuje zejména služby označené jako fakultativní, individuální cestovní pojištění zákazníka, poplatky za víza, očkování, místní pobytové taxy, spropitné, nadstandardní zavazadla, doplňkové služby dopravců, výdaje osobní povahy a jiné platby, pokud nejsou výslovně uvedeny jako zahrnuté v ceně.
- 5.3** Není-li možné celkovou cenu před uzavřením smlouvy přesně určit, CK zákazníkovi sdělí způsob výpočtu ceny a upozorní jej na další možné náklady, které mohou vzniknout.
- 5.4** Není-li ve smlouvě stanoveno jinak, zákazník uhradí zálohu ve výši 30 % z ceny zájezdu do 7 dnů od uzavření smlouvy a doplatek ceny nejpozději 60 dnů před zahájením zájezdu. U smluv uzavřených v době kratší než 50 dnů před zahájením zájezdu je splatná celá cena ihned, není-li dohodnuto jinak.

- 5.5** Za den úhrady se považuje den připsání částky na bankovní účet CK, případně den přijetí platby jiným CK potvrzeným způsobem.
- 5.6** Nedodržení platebních podmínek zákazníkem se považuje za podstatné porušení smlouvy. CK je v takovém případě oprávněna po předchozím upozornění zákazníka od smlouvy odstoupit a požadovat úhradu přiměřeného odstupného nebo náhradu vzniklých nákladů.

## 6. Změna ceny zájezdu

- 6.1** CK si vyhrazuje právo zvýšit cenu zájezdu pouze tehdy, je-li tato možnost výslovně sjednána ve smlouvě, zákazník má současně právo na snížení ceny při poklesu příslušných nákladů a je sjednán způsob výpočtu cenových úprav.
- 6.2** Cena může být zvýšena pouze v rozsahu, v jakém se po uzavření smlouvy zvýší: a) cena dopravy v důsledku cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, b) daně, poplatky nebo jiná obdobná plnění ukládaná třetími osobami, které se přímo podílejí na poskytování služeb, nebo c) směnný kurz české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu.
- 6.3** Rozhodný kurz pro kalkulaci ceny 1 USD = 22 CZK, 1 EUR = 26 CZK, RMB = 3,3 CZK
- 6.4** Oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi doručeno v textové podobě nejpozději dvacátý den před zahájením zájezdu a musí obsahovat jasné odůvodnění a výpočet zvýšení ceny. Později doručené zvýšení ceny nemá právní účinky.
- 6.5** Přesáhne-li navržené zvýšení ceny zákonnou hranici, jde o podstatnou změnu smlouvy a zákazník má práva podle článku 7 těchto VOP.

## 7. Změny smlouvy před zahájením zájezdu

- 7.1** CK může provést nevýznamnou změnu smlouvy, vyhradila-li si toto právo ve smlouvě a oznámí-li změnu zákazníkovi jasným a srozumitelným způsobem v textové podobě.
- 7.2** Je-li CK nucena před zahájením zájezdu podstatně změnit některou z hlavních náležitostí smlouvy, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy. Zákazník je oprávněn ve lhůtě určené CK změnu přijmout nebo od smlouvy odstoupit bez odstupného.
- 7.3** Za podstatnou změnu se považuje zejména významná změna programu, termínu, místa pobytu, kategorie ubytování, způsobu dopravy nebo jiné změny, které mají zjevný dopad na povahu zájezdu.
- 7.4** Nepřijme-li zákazník navrženou změnu ve stanovené lhůtě, postupuje se podle právních předpisů a informací uvedených v oznámení CK.

## 8. Změna osoby zákazníka / postoupení smlouvy

- 8.1** Splňuje-li třetí osoba všechny podmínky účasti na zájezdu, může zákazník smlouvu postoupit této osobě. Změna je vůči CK účinná, pokud CK obdrží včasné oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nové osoby, že se smlouvou souhlasí a splňuje podmínky účasti.
- 8.2** Oznámení je včasné, je-li CK doručeno alespoň 15 dnů před zahájením zájezdu, není-li vzhledem k okolnostem a právním předpisům dohodnuto jinak.
- 8.3** Původní a nový zákazník odpovídají společně a nerozdílně za úhradu ceny zájezdu a veškerých skutečných nákladů, které CK v souvislosti s postoupením smlouvy vzniknou, zejména poplatků dopravců, změn letenek, víz, ubytování a dalších dodavatelů.

## 9. Odstoupení zákazníka od smlouvy a odstupné

- 9.1** Zákazník může od smlouvy o zájezdu odstoupit kdykoli před zahájením zájezdu. Odstoupení musí být CK doručeno v textové podobě. Účinky odstoupení nastávají dnem doručení CK.
- 9.2** Odstoupí-li zákazník z jiného důvodu než pro porušení povinnosti CK nebo pro mimořádné a nevyhnutelné okolnosti v místě určení nebo jeho bezprostředním okolí, které mají významný vliv na poskytnutí zájezdu nebo přepravu do místa určení, je zákazník povinen uhradit CK přiměřené odstupné.
- 9.3** Není-li ve smlouvě stanoveno jinak, sjednává se toto paušální odstupné z celkové ceny zájezdu za každého odhlášeného cestujícího:

Doba doručení odstoupení před zahájením zájezdu	Paušální odstupné
60 a více dnů	30 %, minimálně však skutečně vzniklé náklady CK
59 až 31 dnů	50 %
30 až 15 dnů	75 %
14 až 10 dnů	90 %
9 až 0 dnů, den odjezdu nebo nenastoupení na zájezd	100 % ceny zájezdu

- 9.4** Paušální odstupné musí být přiměřené s ohledem na dobu mezi odstoupením a zahájením zájezdu, očekávanou úsporu nákladů CK a možnost náhradního využití služeb. CK na žádost zákazníka přiměřenost odstupného odůvodní.
- 9.5** Nad rámec paušálního odstupného mohou být zákazníkovi účtovány prokazatelné náklady, které CK nemohla ovlivnit a které jsou spojeny zejména s nevratnými letenkami, vízy, povoleními, vstupenkami, místními službami, individuálními požadavky zákazníka nebo storno podmínkami dodavatelů, pokud byly zákazníkovi předem sděleny nebo vyplývají ze smlouvy.
- 9.6** U smluv o zájezdu nebo službách cestovního ruchu s určeným termínem plnění se neuplatní běžné čtrnáctidenní právo spotřebitele odstoupit bez sankce od smlouvy uzavřené distančně nebo mimo obchodní prostory, pokud právní předpisy nestanoví jinak.

## 10. Odstoupení CK od smlouvy a zrušení zájezdu

- 10.1** CK může od smlouvy odstoupit, zruší-li zájezd, nebo poruší-li zákazník podstatně své povinnosti, zejména neuhradí-li cenu nebo její část řádně a včas, nesplňuje-li podmínky účasti nebo ohrožuje-li řádný průběh zájezdu.
- 10.2** Je-li uskutečnění zájezdu podmíněno dosažením minimálního počtu účastníků, uvede CK tento počet a lhůtu pro oznámení zrušení zájezdu ve smlouvě nebo nabídce. CK oznámí zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků ve lhůtách stanovených právními předpisy.
- 10.3** CK může zájezd zrušit také tehdy, brání-li plnění smlouvy mimořádné a nevyhnutelné okolnosti, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého rozumného úsilí.
- 10.4** Zruší-li CK zájezd před jeho zahájením z důvodů na straně CK nebo z důvodu mimořádných a nevyhnutelných okolností, vrátí zákazníkovi přijaté platby ve lhůtě stanovené právními předpisy, není-li se zákazníkem dohodnuto jiné zákonem dovolené řešení.

## 11. Cestovní doklady, víza, zdravotní požadavky a pojištění zákazníka

- 11.1** Zákazník odpovídá za to, že on i všichni cestující mají platné cestovní doklady, víza, vstupní povolení, očkování, zdravotní dokumenty a další náležitosti vyžadované státem určení, tranzitními státy, dopravci nebo jinými orgány.
- 11.2** CK poskytne zákazníkovi obecné informace o pasových, vízových a zdravotních požadavcích známých CK pro občany České republiky. Zákazníci, kteří nejsou občany České republiky, jsou povinni ověřit si požadavky podle své státní příslušnosti a osobního postavení.
- 11.3** Nesplnění pasových, vízových, zdravotních nebo jiných vstupních podmínek zákazníkem není vadou zájezdu na straně CK, pokud CK zákazníkovi poskytla informace, které jí byly známy nebo které jí měly být známy při obvyklé péči.
- 11.4** Cestovní pojištění zákazníka není součástí ceny, pokud není výslovně uvedeno ve smlouvě. CK doporučuje každému cestujícímu uzavřít odpovídající cestovní pojištění, zejména pojištění léčebných výloh, odpovědnosti, zavazadel, storna zájezdu, přerušení cesty a repatriace.
- 11.5** Je-li cestovní pojištění zprostředkováno CK, vztahují se na něj pojistné podmínky příslušné pojišťovny. CK neodpovídá za rozhodnutí pojišťovny o pojistném plnění.

## 12. Povinnosti zákazníka během zájezdu

- 12.1** Zákazník je povinen dodržovat právní předpisy navštívených zemí, pokyny CK, průvodce, delegáta, dopravců, ubytovacích zařízení, místních partnerů, bezpečnostních složek a dalších oprávněných osob.
- 12.2** Zákazník je povinen dostavit se včas na místo odjezdu, odletu, srazu nebo jiné místo určené CK a mít u sebe potřebné doklady. Náklady vzniklé opožděním, zmeškáním dopravy nebo nedostavením se zákazníka nese zákazník.
- 12.3** Zákazník je povinen jednat tak, aby neohrožoval život, zdraví, majetek, bezpečnost a důstojnost ostatních cestujících, pracovníků CK, dodavatelů a třetích osob.
- 12.4** Poruší-li zákazník závažně své povinnosti nebo svým jednáním narušuje průběh zájezdu, může být z účasti na zájezdu vyloučen. V takovém případě nemá nárok na vrácení ceny za nevyužité služby a odpovídá za náklady, které jeho jednáním vzniknou.

## 13. Odpovědnost CK, vady zájezdu a reklamace

- 13.1** CK odpovídá zákazníkovi za řádné poskytnutí služeb zahrnutých ve smlouvě o zájezdu bez ohledu na to, zda je poskytuje přímo CK nebo jiní dodavatelé.
- 13.2** Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout bez zbytečného odkladu po jejím zjištění tak, aby CK mohla zajistit nápravu. Vadu je vhodné oznámit průvodci, delegátovi, místnímu zástupci, kontaktnímu místu nebo přímo CK.
- 13.3** Kontakty pro oznámení vad zájezdu: Jiří Mánek, tel: + 420 731 530 475.
- 13.4** Zákazník je povinen poskytnout CK součinnost při řešení vady, zejména předložit doklady, fotografie, potvrzení místního poskytovatele, svědecké údaje a další relevantní informace.
- 13.5** Nelze-li vadu odstranit na místě, nebo není-li náprava zjednána v přiměřené lhůtě, má zákazník práva z vadného plnění podle právních předpisů. Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě stanovené právními předpisy, pokud se strany nedohodnou jinak.

**13.6** CK neodpovídá za vady způsobené zákazníkem, třetí osobou nesouvisející s poskytováním služeb, neodvratitelnou událostí nebo mimořádnými a nevyhnutelnými okolnostmi, pokud právní předpisy nestanoví jinak.

## 14. Pomoc v nesnázích

**14.1** Ocítne-li se zákazník během zájezdu v nesnázích, CK mu poskytne přiměřenou pomoc, zejména informace o zdravotních službách, místních orgánech, konzulární pomoci, komunikaci na dálku a náhradních cestovních opatřeních.

**14.2** Způsobil-li si zákazník nesnáze úmyslně nebo z nedbalosti, může CK požadovat přiměřenou náhradu nákladů na poskytnutou pomoc, pokud to právní předpisy umožňují.

## 15. Fakultativní služby a služby třetích osob

**15.1** Fakultativní výlety, vstupenky, místní služby, doplňkové programy nebo jiné služby třetích osob jsou součástí zájezdu pouze tehdy, jsou-li výslovně uvedeny ve smlouvě jako zahrnuté služby.

**15.2** Pokud CK pouze zprostředkuje kontakt nebo rezervaci služby třetí osoby, platí pravidlo, že za vlastní poskytnutí takové služby odpovídá její poskytovatel a nikoli CK Chinatura, není-li právními předpisy stanoveno jinak.

## 16. Pojištění CK proti úpadku / bankovní záruka

**16.1** CK má po dobu provozování cestovní kanceláře sjednáno zákonem požadované zajištění pro případ úpadku formou pojištění záruky nebo bankovní záruky.

**16.2** Údaje o zajištění pro případ úpadku: Union poisťovňa, a. s., Karadžičova 10, 813 60 Bratislava 1, Slovenská republika IČO 31 322 051 / DIČ 20 20 800 353 zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu Bratislava III, odd. Sa, vl. č. 383/B, číslo pojistné smlouvy 11-66114, platnost 31.12. 2026.

**16.3** Doklad o zajištění pro případ úpadku bude zákazníkovi předložen na žádost před uzavřením smlouvy a předán spolu s potvrzením o zájezdu nebo bezprostředně po uzavření smlouvy v rozsahu vyžadovaném právními předpisy.

## 17. Ochrana osobních údajů

**17.1** CK zpracovává osobní údaje zákazníků a cestujících zejména za účelem jednání o smlouvě, uzavření a plnění smlouvy, zajištění cestovních služeb, plnění právních povinností a ochrany právních nároků CK.

**17.2** Podrobnosti o zpracování osobních údajů, včetně práv subjektů údajů, doby uchování, příjemců údajů a případných předání do třetích zemí, jsou uvedeny v samostatných Zásadách zpracování osobních údajů dostupných na [www.chinatura.cz](http://www.chinatura.cz). Zákazník podpisem smlouvy automaticky souhlasí s tím, že společnost Chinatura s.r.o. zpracovává jeho osobní údaje za účelem vyřízení poptávky / uzavření a plnění smlouvy o zájezdu. Údaje budou využity výhradně za účelem zajištění ubytování v hotelích, pro účely obchodních partnerů zajišťující služby související s daným zájezdem, dopravcům, vízovým subjektům nebo jiným subjektům mimo EU/EHP. Podrobnosti jsou uvedeny v Zásadách zpracování osobních údajů.

**17.3** Zákazník je povinen zajistit, aby cestující, jejichž osobní údaje CK předává, byli informováni o zpracování osobních údajů v rozsahu nezbytném pro plnění smlouvy.

## 18. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

**18.1** Je-li zákazník spotřebitelem a vznikne-li mezi ním a CK spotřebitelský spor ze smlouvy, který se nepodaří vyřešit přímo, může se zákazník obrátit na Českou obchodní inspekci jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

**18.2** Kontaktní údaje České obchodní inspekce: Česká obchodní inspekce, Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1, web [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

## **19. Doručování a komunikace**

**19.1** Smluvní strany spolu komunikují zejména e-mailem, telefonicky, prostřednictvím datové schránky nebo písemně na adresy uvedené ve smlouvě. Zákazník odpovídá za správnost a aktuálnost svých kontaktních údajů.

**19.2** Dokumenty zaslané e-mailem se považují za doručené okamžikem jejich odeslání na e-mailovou adresu uvedenou zákazníkem, pokud odesílatel neobdrží zprávu o nedoručení. Tím nejsou dotčena ustanovení právních předpisů o doručování, vyžadují-li přísnější formu.

## **20. Závěrečná ustanovení**

**20.1** Tyto VOP se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem a právními předpisy upravujícími podnikání v oblasti cestovního ruchu a ochranu spotřebitele.

**20.2** CK je oprávněna VOP měnit. Změněné VOP se použijí pouze na smlouvy uzavřené po dni jejich účinnosti, není-li se zákazníkem výslovně dohodnuto jinak.

**20.3** Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1.2. 2026.