

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO ZÁJEZDY OBJEV DOLOMITY

Pořadatel zájezdu

VELLARIA Premium Travel s.r.o.

Lihovarská 689/40a

718 00 Ostrava – Kunčičky

IČO: **24431290**

DIČ: **CZ24431290**

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 102574

E-mail: **info@vellaria.cz**

Telefon: **+420 793 994 194**

www.vellaria.cz

(dále jen „**VELLARIA**“ nebo „**pořadatel**“)

VELLARIA je cestovní kancelář oprávněnou k provozování cestovní kanceláře, pořádání zájezdů a zprostředkování spojených cestovních služeb a je zákonným způsobem zajištěna pro případ úpadku.

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti VELLARIA a zákazníka při uzavírání a plnění smluv o zájezdu nabízených zejména v rámci projektu **Objev Dolomity**.

1.2. Tyto VOP tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu. Nedílnou součástí smluvní dokumentace jsou rovněž informace o konkrétním zájezdu, potvrzení o zájezdu, příslušný standardizovaný informační formulář a dokument **Důležité informace a podmínky účasti na zájezdu Objev Dolomity**.

1.3. Právní vztah se řídí zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, zákonem č. 159/1999 Sb. a dalšími příslušnými právními předpisy České republiky a Evropské unie.

1.4. Individuální ujednání uvedené ve smlouvě nebo potvrzení o zájezdu má před těmito VOP přednost.

2. Zákazník, objednatel a ostatní cestující

2.1. Zákazníkem je osoba, která uzavírá smlouvu o zájezdu s VELLARIA, osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena, nebo osoba, na kterou byla smlouva v souladu se zákonem převedena.

2.2. Objednatel, který uzavírá smlouvu také ve prospěch dalších cestujících, potvrzuje, že je oprávněn za ně objednávku učinit a předat VELLARIA jejich údaje nezbytné pro zajištění zájezdu.

2.3. Objednatel odpovídá za předání smluvních a praktických informací ostatním cestujícím uvedeným v jeho rezervaci.

2.4. Je-li účastníkem osoba mladší 18 let, objednatel potvrzuje, že je jejím zákonným zástupcem nebo je oprávněn její účast na zájezdu sjednat.

3. Uzavření smlouvy o zájezdu

3.1. Smlouva o zájezdu může být uzavřena písemně, elektronicky nebo jiným způsobem umožněným právními předpisy.

3.2. Před uzavřením smlouvy poskytne VELLARIA zákazníkovi zákonem požadované informace o zájezdu a příslušný standardizovaný informační formulář.

3.3. Smlouva nebo potvrzení o zájezdu obsahuje zejména místo určení, termín a délku zájezdu, dopravu, ubytování, stravování, zahrnuté služby, celkovou cenu a platební podmínky.

3.4. Zákazník je povinen zkontrolovat údaje uvedené ve smluvní dokumentaci a případné nesrovnalosti bez zbytečného odkladu oznámit VELLARIA.

3.5. Pokud je nabídka označena jako „**na vyžádání**“ nebo „**dostupnost k ověření**“, je rezervace příslušné služby závazná až po jejím potvrzení ze strany VELLARIA.

4. Rozsah zájezdu Objev Dolomity

4.1. Není-li u konkrétní nabídky uvedeno jinak, zájezd zahrnuje:

- zpáteční leteckou přepravu Praha–Bolzano–Praha,
- příruční a odbavené zavazadlo v určeném rozsahu,
- ubytování ve sjednaném hotelu a kategorii pokoje,
- sjednané stravování,
- transfer letiště Bolzano–hotel–letiště Bolzano.

4.2. Přeprava lyžařského nebo snowboardového vybavení je součástí zájezdu, pokud je uvedena v nabídce nebo potvrzení zájezdu.

4.3. Skipasy, lyžařská škola, instruktoři, půjčení vybavení, cestovní pojištění a další doplňkové služby jsou součástí zájezdu pouze tehdy, pokud jsou výslovně uvedeny ve smlouvě nebo potvrzení.

5. Cena zájezdu

5.1. Celková cena zájezdu je uvedena ve smlouvě nebo potvrzení zájezdu.

5.2. Cena zahrnuje všechny služby, daně a poplatky výslovně uvedené jako součást zájezdu.

5.3. Pokud některé další náklady nelze před uzavřením smlouvy přiměřeně určit, VELLARIA zákazníka informuje o jejich druhu.

5.4. Místní pobytové nebo turistické taxi mohou být hrazeny přímo v hotelu, pokud není uvedeno, že jsou zahrnuty v ceně.

5.5. Ceny uváděné na webu jako „od“ představují nejnižší cenu dostupnou pro uvedený produkt za stanovených podmínek a konkrétní cena se může lišit podle termínu, obsazenosti, věku dětí, hotelu a kategorie pokoje.

5.6. Zvýšení ceny po uzavření smlouvy je možné pouze za podmínek stanovených občanským zákoníkem.

6. Platební podmínky

6.1. Není-li ve smlouvě stanoveno jinak, činí záloha **30 % celkové ceny zájezdu**.

6.2. Doplatek ve výši **70 % je splatný nejpozději 45 dní před zahájením zájezdu**.

6.3. Při rezervaci méně než 45 dní před zahájením zájezdu je splatná celá cena zájezdu.

6.4. Za den úhrady se považuje den připsání částky na účet VELLARIA.

6.5. Neuhradí-li zákazník cenu řádně a včas ani v dodatečně přiměřené lhůtě, může VELLARIA postupovat v souladu se smlouvou a právními předpisy.

7. Odstoupení zákazníka a odstupné

7.1. Zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy kdykoliv odstoupit.

7.2. Nejde-li o případ, kdy zákon umožňuje odstoupení bez odstupného, je zákazník povinen zaplatit přiměřené odstupné.

7.3. Není-li ve smlouvě stanoveno jinak:

Doba před zahájením zájezdu Odstupné

60 a více dní	20 %
59–45 dní	30 %
44–30 dní	50 %
29–15 dní	75 %
14 dní a méně / nedostavení se	100 %

7.4. Výše odstupného zohledňuje dobu do zahájení zájezdu, očekávané úspory nákladů a možnost náhradního využití služeb. Na žádost zákazníka VELLARIA výši odstupného odůvodní.

7.5. U individuálně objednaných doplňkových služeb mohou být uplatněny storno podmínky příslušného poskytovatele, pokud s nimi byl zákazník předem seznámen.

8. Převod smlouvy a změna cestujícího

8.1. Zákazník může za zákonných podmínek převést smlouvu na jinou osobu splňující podmínky účasti na zájezdu.

8.2. U letecké přepravy zajišťované v rámci Objev Dolomity lze změnu cestujícího provést nejpozději 48 hodin před plánovaným odletem.

8.3. Změna musí být VELLARIA oznámena písemně nebo e-mailem a musí obsahovat úplné údaje nového cestujícího.

8.4. Po uplynutí této lhůty nelze provedení změny garantovat.

8.5. Skutečné dodatečné náklady jiných poskytovatelů vzniklé změnou mohou být zákazníkovi vyúčtovány.

9. Údaje cestujících

9.1. Zákazník je povinen poskytnout úplné a správné údaje všech cestujících, zejména celé jméno a příjmení podle cestovního dokladu, datum narození, kategorii cestujícího a případné požadavky na asistenci.

9.2. Konečné údaje musí být VELLARIA předány nejpozději 48 hodin před plánovaným odletem.

9.3. Zákazník odpovídá za správnost předaných údajů.

9.4. VELLARIA neodpovídá za důsledky chybných nebo neúplných údajů poskytnutých zákazníkem. Pokud je oprava možná, poskytne zákazníkovi potřebnou součinnost; skutečné náklady na opravu nese zákazník, který chybu způsobil.

10. Letecká doprava

10.1. Letecká přeprava je plánována na přímých letech **Praha–Bolzano–Praha** provozovaných společností **SkyAlps**.

10.2. Plánovaným typem letadla je **De Havilland Dash 8-400**.

10.3. Typ letadla, letový řád nebo provozující dopravce se mohou z provozních, bezpečnostních nebo jiných objektivních důvodů změnit.

10.4. Na leteckou přepravu se vztahují rovněž přepravní podmínky provozujícího dopravce. Tím nejsou dotčena práva zákazníka vůči VELLARIA jako pořadateli zájezdu.

10.5. Na palubě je podle sjednaných podmínek přepravy plánováno drobné občerstvení a nápoje; konkrétní nabídka se může lišit.

11. Změna, zpoždění a zrušení letu

11.1. Časy letů uvedené před vydáním konečných cestovních pokynů mohou podléhat změně.

11.2. Při změně letu VELLARIA podle možností upraví navazující transfery a ostatní služby.

11.3. Pokud změna představuje podstatnou změnu hlavní náležitosti zájezdu, VELLARIA informuje zákazníka o jeho právech.

11.4. V případě zrušení letu bude VELLARIA řešit další průběh zájezdu a podle okolností vhodnou náhradní přepravu nebo jiné zákonné řešení.

11.5. Práva cestujícího vůči provozujícímu dopravci podle nařízení (ES) č. 261/2004 a dalších právních předpisů zůstávají zachována.

11.6. Interní smluvní ujednání VELLARIA s dopravcem neomezují zákonná práva zákazníka ze smlouvy o zájezdu.

12. Zavazadla

12.1. Pro cestujícího staršího dvou let je zahrnuto jedno odbavené zavazadlo do **15 kg**, jehož součet rozměrů nepřesáhne **158 cm**.

12.2. Příruční zavazadlo může mít maximálně **8 kg a 55 × 40 × 23 cm**.

12.3. Pro dítě mladší dvou let lze bezplatně přepravit jeden skládací kočárek do **8 kg**.

12.4. Nadlimitní zavazadlo podléhá předchozímu souhlasu dopravce. Požadavek musí být VELLARIA oznámen s dostatečným předstihem, aby bylo možné souhlas dopravce zajistit.

12.5. Přeprava nadlimitního zavazadla není garantována a může být zpoplatněna.

13. Lyže, snowboard a zimní vybavení

13.1. Přeprava zimního sportovního vybavení podléhá předchozímu potvrzení VELLARIA.

13.2. Zimní sportovní vybavení může tvořit maximálně **dva samostatné kusy**:

- jeden pár lyží s holemi nebo jeden snowboard,
- lyžařské nebo snowboardové boty a helma.

13.3. Maximální **celková hmotnost činí 12 kg** a maximální **délka každého kusu 200 cm**.

13.4. Vybavení musí být vhodně zabaleno pro leteckou přepravu.

13.5. Vybavení překračující povolené limity nebo nevhodně zabalené může dopravce odmítnout.

Žádný počet ski bagů ani jejich interní cena se v klientských dokumentech neuvádí.

14. Transfery

14.1. Transfer letiště Bolzano–hotel–letiště Bolzano je součástí základního balíčku, není-li uvedeno jinak.

14.2. Transfer může být privátní nebo sdílený.

14.3. Uváděná doba transferu je orientační a může být ovlivněna dopravní situací, počasím, stavem komunikací, trasou, polohou hotelů a dalšími provozními okolnostmi.

14.4. Při změně letu, který je součástí zájezdu, VELLARIA podle možností upraví navazující transfer.

15. Ubytování

15.1. Hotel, kategorie pokoje, délka pobytu a stravování jsou uvedeny ve smlouvě nebo potvrzení.

15.2. Kategorizace hotelu odpovídá pravidlům země, ve které se hotel nachází.

15.3. Fotografie pokojů mohou být ilustrační, pokud hotel disponuje více pokoji stejné kategorie s odlišnou dispozicí nebo designem.

15.4. Konkrétní pokoj, patro, orientace, výhled nebo umístění jsou garantovány pouze tehdy, pokud byly výslovně potvrzeny jako součást smlouvy.

16. Speciální požadavky

16.1. Požadavky na propojené nebo sousedící pokoje, konkrétní patro, výhled, typ lůžka, dětskou postýlku, dietu nebo jiné individuální přání jsou garantovány pouze tehdy, pokud je VELLARIA výslovně písemně potvrdila.

16.2. Je-li požadavek evidován pouze jako přání, VELLARIA jej předá poskytovateli, ale jeho splnění nemůže garantovat.

16.3. Zvláštní požadavky týkající se zdravotního stavu, snížené pohyblivosti nebo potřeby asistence je nutné oznámit před uzavřením smlouvy, případně bez zbytečného odkladu poté, co vzniknou.

17. Stravování

17.1. Rozsah stravování je uveden u konkrétního hotelu.

17.2. Může jít zejména o snídani, polopenzi, $\frac{3}{4}$ penzi, all inclusive nebo vlastní hotelový koncept.

17.3. Konkrétní obsah a časy stravování stanovuje hotel.

17.4. Nápoje nejsou zahrnuty, není-li výslovně uvedeno jinak.

18. Skipasy a lyžařské služby

18.1. Skipasy, instruktoři, lyžařská škola a půjčovna jsou doplňkovými službami, pokud nejsou ve smlouvě výslovně zahrnuty.

18.2. Cena skipasu závisí zejména na areálu, termínu, délce platnosti a věku cestujícího.

18.3. Po vystavení skipasu nebo potvrzení jiné doplňkové služby se změny a storno mohou řídit podmínkami jejího poskytovatele, pokud byl zákazník s těmito podmínkami předem seznámen.

19. Cestovní doklady a formality

19.1. Každý cestující včetně dítěte musí mít platný cestovní doklad.

19.2. Zákazník odpovídá za splnění pasových, vízových, zdravotních a dalších vstupních podmínek, o nichž byl řádně informován.

19.3. Cestující jiné státní příslušnosti než české je povinen VELLARIA na svou státní příslušnost upozornit a ověřit si požadavky vztahující se na jeho cestovní doklad.

19.4. Náklady způsobené nesplněním těchto povinností nese zákazník, pokud VELLARIA neposkytla nesprávnou informaci, za kterou odpovídá.

20. Nevyužité služby

20.1. Pokud zákazník z důvodů na své straně nevyužije některou sjednanou službu, zejména let, transfer, ubytování, stravování, skipas nebo jinou objednanou službu, nevzniká mu automaticky právo na vrácení její ceny.

20.2. Toto ustanovení se nepoužije, pokud služba nebyla poskytnuta z důvodů, za které podle zákona odpovídá VELLARIA.

21. Sněhové a povětrnostní podmínky

21.1. VELLARIA nemůže garantovat počasí, množství přírodního sněhu ani provoz všech sjezdovek a lanovek.

21.2. Rozsah provozu lyžařského areálu určuje jeho provozovatel podle aktuálních podmínek.

21.3. Částečné omezení provozu samo o sobě automaticky nepředstavuje vadu zájezdu; zákonná práva zákazníka tím nejsou dotčena.

22. Cestovní pojištění

22.1. Cestovní pojištění není součástí zájezdu, není-li výslovně uvedeno jinak.

22.2. VELLARIA doporučuje pojištění léčebných výloh, odpovědnosti, zimních sportů a storna zájezdu.

23. Změna smlouvy ze strany VELLARIA

23.1. VELLARIA může před zahájením zájezdu provést nepodstatnou změnu, pokud zákazníka jasně informuje.

23.2. Při podstatné změně hlavních náležitostí zájezdu informuje zákazníka o změně, případném dopadu na cenu a jeho zákonných právech.

23.3. Zákazník může v zákonem stanovených případech změnu přijmout nebo odstoupit bez odstupného.

24. Nevyhnutelné a mimořádné okolnosti

24.1. Nevyhnutelnou a mimořádnou okolností je okolnost mimo kontrolu dotčené strany, jejímž následkům nebylo možné zabránit ani přijetím všech přiměřených opatření.

24.2. Může jít zejména o závažné přírodní události, válečný konflikt, závažná bezpečnostní rizika, epidemii, cestovní omezení, uzavření letiště nebo vzdušného prostoru, rozsáhlé stávky či mimořádné meteorologické události.

24.3. Práva zákazníka se v těchto případech řídí občanským zákoníkem a dalšími příslušnými právními předpisy.

25. Zrušení zájezdu VELLARIA

25.1. VELLARIA může od smlouvy odstoupit v zákonem stanovených případech, zejména pokud jí v plnění brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti.

25.2. Je-li předem stanoven minimální počet účastníků, může být zájezd zrušen také při jeho nedosažení za zákonných podmínek.

25.3. Platby, které mají být zákazníkovi vráceny, budou vráceny v zákonné lhůtě.

26. Odpovědnost za řádné poskytnutí zájezdu

26.1. VELLARIA jako pořadatel odpovídá za řádné poskytnutí všech cestovních služeb zahrnutých ve smlouvě bez ohledu na to, zda je poskytuje sama nebo prostřednictvím jiných poskytovatelů. Toto patří mezi základní zákonná práva zákazníka zájezdu.

26.2. Zjistí-li zákazník vadu, oznámí ji VELLARIA bez zbytečného odkladu a umožní její nápravu.

26.3. VELLARIA odstraní vadu, ledaže je odstranění nemožné nebo by vyžadovalo nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčené služby.

27. Náhradní řešení

27.1. Nelze-li po zahájení zájezdu poskytnout podstatnou část služeb podle smlouvy, nabídne VELLARIA zákazníkovi bez dalších nákladů vhodné náhradní řešení, pokud možno srovnatelné nebo vyšší kvality.

27.2. Je-li náhradní řešení nižší kvality, poskytne VELLARIA přiměřenou slevu.

27.3. Zákazník může náhradní řešení odmítnout, pokud není srovnatelné s tím, co bylo sjednáno, nebo nabízená sleva není přiměřená.

28. Odstranění vady zákazníkem

28.1. Pokud VELLARIA vadu neodstraní v přiměřené lhůtě stanovené zákazníkem, může zákazník za zákonných podmínek zajistit nápravu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů.

28.2. Lhůtu není nutné stanovit, pokud VELLARIA odstranění vady odmítne nebo je nutná okamžitá náprava.

29. Sleva a náhrada škody

29.1. Má-li zájezd vadu a VELLARIA nezjedná nápravu, má zákazník za zákonných podmínek právo na přiměřenou slevu.

29.2. Právo na případnou náhradu škody nebo újmy se řídí příslušnými právními předpisy.

30. Reklamace

30.1. Vadu je nutné oznámit bez zbytečného odkladu, ideálně již během pobytu, aby mohla být napravena.

30.2. Zákazník může VELLARIA kontaktovat na:

info@vellaria.cz

+420 793 994 194

a na nouzovém kontaktu uvedeném v cestovních pokynech.

30.3. Reklamace by měla obsahovat identifikaci rezervace, popis vady a požadovaný způsob řešení.

30.4. Je-li to možné, doporučuje se vadu doložit fotografiemi nebo jinými podklady.

31. Zavazadla – škoda, zpoždění nebo ztráta

31.1. Poškození, zpoždění nebo ztrátu odbaveného zavazadla je nutné oznámit bezprostředně po příletu příslušnému letištnímu pracovišti a nechat vystavit protokol.

31.2. Nárok vůči dopravci se řídí příslušnými právními předpisy a přepravními podmínkami.

31.3. VELLARIA poskytne zákazníkovi přiměřenou součinnost.

32. Pomoc v obtížích

32.1. Dostane-li se zákazník během zájezdu do obtíží, poskytne mu VELLARIA bez zbytečného odkladu přiměřenou pomoc.

32.2. Před cestou obdrží zákazník telefonní číslo pro naléhavé případy nebo jiné kontaktní údaje. Tuto povinnost uvádí také standardizovaný přehled základních práv zákazníka.

33. Firemní a skupinové pobyty

33.1. Pro firemní a uzavřené skupiny mohou být sjednány individuální platební, storno a organizační podmínky.

33.2. Taková individuální ujednání mají před těmito VOP přednost.

34. Ochrana pro případ úpadku

34.1. VELLARIA je zajištěna pro případ úpadku v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb.

34.2. VELLARIA je současně evidována Ministerstvem pro místní rozvoj jako cestovní kancelář s uhrazeným příspěvkem do garančního fondu.

34.3. **Pojistitel / bankovní záruka:** ERGO Cestovní Pojišťovna, a. s.

Číslo smlouvy: 1180000738

Asistenční / kontaktní údaje: +420 221 860 632, sos@euro-center.com

Doklad o zajištění obdrží zákazník v souladu se zákonem.

35. Ochrana osobních údajů

35.1. Správcem osobních údajů je VELLARIA Premium Travel s.r.o., IČO 24431290.

35.2. Osobní údaje mohou být v nezbytném rozsahu předány leteckému dopravci, hotelu, transferové společnosti, pojišťovně, lyžařské škole nebo jinému poskytovateli objednané služby.

35.3. Podrobnosti stanovují Zásady zpracování osobních údajů VELLARIA.

36. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Pokud se spor se zákazníkem-spotřebitelem nepodaří vyřešit dohodou, je subjektem mimosoudního řešení:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Gorazdova 1969/24

120 00 Praha 2

37. Závěrečná ustanovení

37.1. Právní vztahy se řídí právním řádem České republiky.

37.2. Individuální smluvní ujednání mají přednost před těmito VOP.

37.3. Neplatnost nebo neúčinnost jednotlivého ustanovení nemá vliv na ostatní ustanovení.

37.4. Tyto VOP jsou účinné od **12.09.2026**