

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE MEXICO NA MÍRU,  
INTERNATIONAL TRAVEL, S. de R.L. de C.V.

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Cestovní kancelář MEXICO NA MÍRU, International travel, S. de R.L. de C.V., se sídlem Plaza Antigua, 10 AV. Sur 10, Playacar, 777 17 Playa del Carmen, Solidaridad, Quintana Roo, zapsána u oblastního soudu pro Playa del Carmen v Cancúnu, pod registračním číslem: RFC: MNM221221IC1, dále jen „MEXICO NA MÍRU, International travel“:
  - a. jako pořadatel (§ 2523 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník dále jen OZ) nabízí a prodává zájezdy (§1b zákona č. 159/199 Sb. o některých podmínkách podnikání a výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu dále jen ZCR) na základě **Smlouvy o zájezdu** vyhotovené v písemné formě, která obsahuje všechny zákonem stanovené náležitosti pro **Potvrzení o zájezdu** (§ 2525 OZ).  
Není-li Smlouva o zájezdu vyhotovena v písemné formě (zejm. internetový prodej), cestovní kancelář MEXICO NA MÍRU, International travel vydá klientovi **Potvrzení o zájezdu** v textové podobě a zašle jej klientovi elektronickou formou.
  - b. nabízí a prodává svým jménem a na svůj účet pobyty, tj. jednotlivé služby cestovního ruchu (§ 1a ZCR) - ubytování, jehož součástí je stravování, nebo ubytování spolu s další jednou nebo více službami cestovního ruchu nepředstavující významnou ani podstatnou část pobytu, které nejsou zájezdem, ani spojenými cestovními službami (dále jen „**pobyt**“), a to na základě **Smlouvy o zajištění pobytu**. Není-li Smlouva o zajištění pobytu vyhotovena v písemné formě, cestovní kancelář MEXICO NA MÍRU, International travel vydá zákazníkovi příslušný písemný doklad o zakoupení služby (voucher/poukaz apod.), jehož převzetí zákazník potvrdí.
  - c. zprostředkovává prodej některého z typů služeb cestovního ruchu (§1a ZCR), nebo soubor jednoho typu služeb s další jednou nebo více službami cestovního ruchu nepředstavující významnou část ceny dané kombinace a ani nejsou podstatnou částí takového souboru, které nejsou zájezdem ani spojenými cestovními službami (dále jen „**jiná služba CR**“). V těchto případech MEXICO NA MÍRU, International travel vydá zákazníkovi příslušný písemný doklad o zakoupení služby u příslušného poskytovatele služby (letenku či jinou dopravní ceninu, voucher apod.).
2. Tyto **Všeobecné smluvní podmínky** cestovní kanceláře MEXICO NA MÍRU, International travel (dále je „VSP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran ze:
  - a. smlouvy o zájezdu
  - b. smlouvy o zajištění pobytu
  - c. smlouvy o zprostředkování prodeje jiné služby cestovního ruchu
3. MEXICO NA MÍRU, International travel, před uzavřením **Smlouvy o zájezdu**, nebo před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, informuje zákazníka, k jaké smlouvě jeho komunikace s MEXICO NA MÍRU, International travel, směřuje, a předá mu příslušný formulář v souladu s vyhláškou č. 122/2018 Sb. o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů, který obsahuje informaci o právní ochraně zákazníka.
4. Tyto Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře MEXICO NA MÍRU, International travel (dále jen „VSP“) jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) nebo Smlouvy o zajištění pobytu, nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří MEXICO NA MÍRU, International travel.

## ČÁST A – ZÁJEZD A POBYT

### Článek I – VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU PŘEDMĚT A OBSAH SMLOUVY

1. V případě zájezdů vzniká smluvní vztah mezi klientem a MEXICO NA MÍRU, International travel, uzavřením Smlouvy o zájezdu. Obsah této smlouvy je dále určen též těmito VSP, které jsou zveřejněny též na [www.mexiconamiru.com](http://www.mexiconamiru.com), nebo konkrétní nabídkou, které byly zákazníkovi předány, odkazem na kód produktu uvedeném ve Smlouvě o zájezdu (Potvrzení o zájezdu), dále i podmínkami poskytování služeb, které vysvětlují a doplňují některé údaje uvedenými na [www.mexiconamiru.com](http://www.mexiconamiru.com) (Důležité informace a podmínky pro účast na zájezdu/pobytu), přepravními podmínkami příslušných dopravců zveřejněnými na [www.mexiconamiru.com](http://www.mexiconamiru.com) příp. i Speciálními podmínkami přiloženými ke Smlouvě o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) jako nedílná součást. Smlouvu o zájezdu mohou tvořit také samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli služeb cestovního ruchu. V takovém případě jsou tyto smlouvy a jejich obsah vč. popisu služeb v nabídkových materiálech součástí smluvního rámce se všemi s tím spojenými důsledky.

V případě uzavření Smlouvy o zájezdu MEXICO NA MÍRU, International travel, odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu a je povinen poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

2. V případě pobytů vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a MEXICO NA MÍRU, International travel uzavřením Smlouvy o zajištění pobytu. Obsah této smlouvy je dále určen rovněž těmito VSP, které jsou zveřejněny též na [www.mexiconamiru.com](http://www.mexiconamiru.com), nebo konkrétní nabídkou, které byly zákazníkovi předány, odkazem na kód produktu uvedeném ve Smlouvě o zajištění pobytu, dále i podmínkami poskytování služeb, které vysvětlují a doplňují některé údaje uvedenými na [www.mexiconamiru.com](http://www.mexiconamiru.com) (Důležité informace a podmínky pro účast na zájezdu/pobytu) příp. i speciálními podmínkami přiloženými ke smlouvě jako její nedílná součást.

V případě uzavření Smlouvy o zajištění pobytu MEXICO NA MÍRU, International travel odpovídá za řádné poskytnutí služeb a zákazník může vůči MEXICO NA MÍRU, International travel uplatnit veškerá práva, pro něj vyplývající ze smlouvy a OZ. Na zákazníka se v těchto případech však nebudou vztahovat práva přiznaná cestujícím vyplývající z právních předpisů Evropské unie a ZCR týkajících se zájezdů a spojených cestovních služeb.

3. Ubytování, které je obsahem Smlouvy o zájezdu pořádaném MEXICO NA MÍRU, International travel nebo Smlouvy o zajištění pobytu, je vždy v souladu s právními předpisy státu, ve kterém je poskytováno.

4. Jsou-li ve Smlouvě o zájezdu nebo ve Smlouvě o zajištění pobytu sjednány podmínky odlišně od ustanovení VSP nebo jiných podmínek uvedených v odst. 1 a 2, mají odchýlná ujednání v takové smlouvě přednost před zněním VSP nebo jiných podmínek uvedených v odst. 1 a 2.

5. Délka zájezdu je vyjádřena počtem dní. Podle právních předpisů ČR i EU je za začátek zájezdu považován okamžik zahájení první služby a za konec zájezdu ukončení poskytnutí služby. Zájezd začíná ten kalendářní den, kdy MEXICO NA MÍRU, International travel, 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 místa pobytu a zpět, a to i v případech, kdy je zahájení zájezdu a ukončení zájezdu organizováno v pozdních nočních hodinách, příp. časných ranních hodinách. Délka pobytu, v případě zajištění ubytování jako jedné služby cestovního ruchu, která není součástí zájezdu ani spojených cestovních služeb je vyjádřena počtem nocí.

### Článek II – CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho zahájením a cenu pobytu před nastoupením na pobyt.

Za zaplacení ceny se považuje podle formy úhrady, den platby platební kartou anebo den připsání platby na účet MEXICO NA MÍRU, International travel.

Výše záloh a časový rozvrh plateb jsou stanoveny, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, takto:

a. u zájezdu a pobytu je zákazník povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši 50 % sjednané ceny,

b. doplatek ceny zájezdu nebo pobytu je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu nebo nástupem na pobyt.

V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu nebo nástupem na pobyt je zákazník povinen uhradit 100 % sjednané ceny již při vzniku smluvního vztahu. Při porušení tohoto závazku má MEXICO NA MÍRU, International travel právo od Smlouvy o zájezdu nebo od Smlouvy o zajištění pobytu odstoupit.

### Článek III – PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA

1. K základním právům zákazníka patří zejména:

a. právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb ve Smlouvě o zájezdu či Smlouvě o zajištění pobytu,

b. právo vyžadovat od MEXICO NA MÍRU, International travel informace o všech skutečnostech, které jsou mu známy a které se dotýkají sjednaných a zaplacených služeb ve Smlouvě o zájezdu či Smlouvy o zajištění pobytu,

c. právo být seznámen s případnými změnami sjednaných služeb,

d. právo na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou obsahem Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o zajištění pobytu, příp. dalších dokumentů před nepovolanými osobami,

e. právo na doručení dalších podrobných a pro zákazníka důležitých údajů o všech skutečnostech, které jsou MEXICO NA MÍRU, International travel známy, pokud nejsou obsaženy již ve Smlouvě o zájezdu nebo na [www.mexiconamiru.com](http://www.mexiconamiru.com), nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu, a pokud to vyžadují okolnosti, i na předání letenky, poukazu/voucheru k ubytování, dokladu nutného pro poskytnutí fakultativních výletů, pronájmu motorového vozidla apod. nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu dle Smlouvy o zájezdu nebo pobytu dle Smlouvy o zajištění pobytu třeba, zpravidla na emailovou adresu uvedenou ve smlouvě.

f. právo postoupit Smlouvu o zájezdu, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, a písemně MEXICO NA MÍRU, International travel oznámit, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení. V případě, že zákazník právo na změnu v osobě účastníka zájezdu chce uplatnit, je povinen dodržet postup a podmínky dle odst. 2 písm. l) tohoto článku.

2. K základním povinnostem zákazníka patří zejména:

a. poskytnout MEXICO NA MÍRU, International travel součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět MEXICO NA MÍRU, International travel požadované údaje ve smlouvě vč. jakýchkoliv změn takových údajů a předložit další doklady k žádosti o udělení víz,

b. zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilé osoby a 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 na služby čerpané v zahraničí,

d. v případě, že stát, kam cestuje nezletilá osoba, vyžaduje písemné potvrzení a souhlas zákonných zástupců s vycestováním (informace lze zjistit na webových stránkách MZV ČR v rubrice věnované konkrétnímu státu), zajistit takový doklad zákonných zástupců nezletilého s úředně ověřeným podpisem,

e. převzít od MEXICO NA MÍRU, International travel doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu, pobytu apod.) se všemi požadovanými doklady,

f. mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad vydaný státem, jehož uvedl, že je občanem, víza, doklad o zdravotním pojištění, souhlas zákonných zástupců s vycestováním nezletilého apod., pokud je vyžadováno),

g. splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny zdravotnickými předpisy, mít příslušná lékařská potvrzení a doporučení pro cesty požadovaná zejména leteckými dopravci,

h. řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné MEXICO NA MÍRU, International travel určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravců a ubytovatelů,

i. počínat si za všech okolností tak, aby předcházel vzniku škody na zdraví a majetku nebo jině újmy své, ostatních zákazníků, poskytovatelům služeb nebo MEXICO NA MÍRU, International travel a uhradit případnou škodu a újmu, kterou způsobil,

j. zdržet se jednání, která by omezovala práva ostatních zákazníků,

k. ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatnit bez zbytečného odkladu přímo u dopravce,

l. v případě, že zákazník využije svého práva na oznámení změny v osobě zákazníka zájezdu dle odst. 1 tohoto článku, je povinen oznámení učinit v textové podobě a doručit je MEXICO NA MÍRU, International travel, případně prodejci, u kterého uzavřel Smlouvu o zájezdu, a k oznámení přiložit podepsané prohlášení nového klienta (postupníka), které obsahuje všechny jeho osobní údaje potřebné k uzavření smlouvy, že:

- souhlasí s uzavřenou Smlouvou o zájezdu a
- splňuje podmínky pro účast na zájezdu.

Oznámení je považováno za včasné, je-li MEXICO NA MÍRU, International travel doručeno alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu.

V případě změny v osobě klienta zájezdu dle tohoto ustanovení jsou postupitel a postupník zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu a k úhradě nákladů, které MEXICO NA MÍRU, International travel v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou – zejména se změnou letenky na pravidelném letu apod.

3. K povinnostem zákazníků, kteří uzavřeli smlouvu ve prospěch třetích osob (§ 1767 OZ) dále patří zejména:

a. odpovědnost jako spoludlužníka za splnění závazků všech osob, v jejichž prospěch smlouvu uzavřel, vč. včasné úhrady ceny zájezdu nebo pobytu a předání potřebných informací,

b. seznámit osoby, v jejichž prospěch smlouvu s MEXICO NA MÍRU, International travel uzavřeli, s těmito VSP, jakož i s dalšími informacemi, které od MEXICO NA MÍRU, International travel obdrží nebo na které je odkazováno v těchto VSP, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb.

#### Článek IV – POVINNOSTI A PRÁVA MEXICO NA MÍRU, International travel

1. K právům a povinnostem klientů uvedeným v článku III se vztahují odpovídající povinnosti a práva MEXICO NA MÍRU, International travel.

2. MEXICO NA MÍRU, International travel odpovídá za řádné poskytnutí všech ve Smlouvě o zájezdu nebo Smlouvě o zajištění pobytu sjednaných služeb cestovního ruchu a v případě zájezdu má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

3. MEXICO NA MÍRU, International travel je povinen pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou MEXICO NA MÍRU, International travel známy.

#### Článek V – ZRUŠENÍ A ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB

1. Zrušení dohodnutých služeb

a. MEXICO NA MÍRU, International travel je oprávněn zrušit zájezd před jeho zahájením, pokud počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnižší počet určený ve Smlouvě o zájezdu, a zrušení zájezdu oznámí zákazníkovi ve lhůtě:

- 20 dní před zahájením zájezdu v případě, že jeho délka činí více než šest dní,
- 7 dní před zahájením zájezdu, v případě, že jeho délka činí dva až šest dní,
- 48 hodin před zahájením zájezdu v případě, že jeho délka činí méně než dva dny.

b. MEXICO NA MÍRU, International travel je oprávněn zrušit zájezd před jeho zahájením, nebo pobyt před jeho nástupem, jestliže mu k plnění závazku dle Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o zajištění pobytu brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu nebo pobytu oznámil zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu nebo nástupu na pobyt.

2. Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu a nástupu na pobyt,

a. MEXICO NA MÍRU, International travel si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích vyplývajících ze Smlouvy o zájezdu. Údaje o změně je MEXICO NA MÍRU, International travel povinen oznámit zákazníkovi v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo na odstoupení od Smlouvy o zájezdu. O nepodstatnou změnu se jedná také v případě změny pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání zájezdu (například testy, karanténa, očkování). Nepodstatná změna nezakládá zákazníkovi právo na poskytnutí slevy,

b. Nutí-li vnější okolnosti MEXICO NA MÍRU, International travel před zahájením zájezdu změnit některou z hlavních náležitostí Smlouvy o zájezdu (§ 2527 OZ), nebo nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které MEXICO NA MÍRU, International travel dle Smlouvy o zájezdu přijal, nebo navrhne-li zvýšení ceny zájezdu o více než osm (8) procent, může zákazník návrh na změnu Smlouvy o zájezdu přijmout nebo může od smlouvy odstoupit, aniž by musel hradit odstupné. Spolu s návrhem na změnu závazků vyplývajících ze Smlouvy o zájezdu oznámí MEXICO NA MÍRU, International travel klientovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu v textové podobě (i) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu; (ii) lhůtu, v níž může zákazník od smlouvy odstoupit, která nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu; (iii) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy; (iv) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Zákazník se změnou Smlouvy o zájezdu, kdy se změna smlouvy dotýká hlavních náležitostí zájezdu, celkové ceny zájezdu, způsobu platby, počtu osob nutných k uskutečnění zájezdu a lhůty, během níž může MEXICO NA MÍRU, International travel od smlouvy odstoupit, nebo výše odstupného projeví svůj výslovný souhlas formou dodatku ke Smlouvě o zájezdu, nebo jinou formou v textové podobě. Pokud zákazník ve lhůtě stanovené MEXICO NA MÍRU, International travel od Smlouvy o zájezdu dle tohoto ustanovení neodstoupí, platí, že zákazník se změnou závazků souhlasí. V případě, že v důsledku změny Smlouvy o zájezdu dle tohoto ustanovení dojde ke snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

c. Je-li MEXICO NA MÍRU, International travel nucen z objektivních důvodů před nástupem na pobyt změnit podmínky Smlouvy o zajištění pobytu, platí ustanovení odst. 2 tohoto článku obdobně.

### 3. Změny smluvních podmínek ze strany/na přání zákazníka

MEXICO NA MÍRU, International travel na přání zákazníka, je-li to podle okolností možné, zejména je-li to možné dle podmínek poskytovatelů služeb, provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Provedení takových změn podléhá zaplacení poplatku ve výši a za podmínek níže uvedených. Poplatky se účtují vždy za každou osobu včetně dětí.

a. Změna jména a jiných osobních údajů včetně adresy zákazníka před zahájením zájezdu nebo pobytu 100 Kč. Změna místa odjezdu v tuzemsku před zahájením zájezdu do zahraničí i tzv. svozy autokarem 100 Kč,

b. do 31 dnů včetně před zahájením zájezdu nebo nástupu na pobyt v tuzemsku 200 Kč. Pozdější změna je posuzována jako odstoupení od smlouvy zákazníkem a uzavření nové smlouvy, tzn., že MEXICO NA MÍRU, International travel bude účtovat příslušné odstupné dle těchto VSP,

c. Zkrácení/prodloužení délky zájezdu nebo pobytu v rámci stanoveného místa pobytu ve lhůtě do 47 dnů včetně před zahájením zájezdu nebo nástupu na pobyt v zahraničí 200 Kč. Pozdější změna je posuzována jako odstoupení od smlouvy zákazníkem a uzavření nové smlouvy, tzn., že MEXICO NA MÍRU, International travel bude účtovat příslušné odstupné dle těchto VSP

d. Změna termínu zájezdu nebo pobytu v tuzemsku ve lhůtě do 31 dnů včetně před nástupem skutečně vzniklé náklady spojené se změnou, nejméně však 200 Kč. Pozdější změna je

posuzována jako odstoupení od smlouvy zákazníkem a uzavření nové smlouvy, tzn., že MEXICO NA MÍRU, International travel bude účtovat příslušné odstupné dle těchto VSP.

## Článek VI – ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A ODSTUPNÉ

1. MEXICO NA MÍRU, International travel je oprávněn před zahájením zájezdu nebo nástupu na pobyt od Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o zajištění pobytu odstoupit z důvodu

- a. zrušení zájezdu nebo zrušení pobytu dle článku V, odst. 1 VSP, nebo
- b. poruší-li zákazník svou povinnost vyplývající ze smlouvy.

Oznámení o odstoupení od smlouvy doručí MEXICO NA MÍRU, International travel klientovi. Účinky odstoupení od smlouvy na stávají dnem doručení oznámení. V případě pochybností si MEXICO NA MÍRU, International travel a klient sjednávají, že k doručení klientovi došlo třetí den po odeslání doporučeného dopisu zákazníkovi ze strany MEXICO NA MÍRU, International travel.

2. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu nebo nástupu na pobyt

- a. bez uvedení důvodu,
- b. nesouhlasí-li se změnou závazků vyplývajících ze smlouvy dle článku V, odst. 2 VSP,
- c. z důvodů porušení povinností MEXICO NA MÍRU, International travel, vyplývajících ze smlouvy,
- d. v případě Smlouvy o zájezdu dále také, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. Oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník doručí MEXICO NA MÍRU, International travel, popřípadě prodejci, u kterého zájezd nebo pobyt zakoupil. V oznámení zákazník musí uvést jméno, příjmení, adresu, číslo smlouvy.

3. Dojde-li k odstoupení od smlouvy dle ustanovení odst. 1 písm. a) a odst. 2 písm. b), c) nebo d) tohoto článku VSP je MEXICO NA MÍRU, International travel povinen bezodkladně, nejpozději do 90 dnů od odstoupení, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch.

V případech uvedených v odst. 1 písm. a) a odst. 2 písm. d) tohoto článku VSP nevzniká MEXICO NA MÍRU, International travel vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

4. V případě odstoupení zákazníka od smlouvy dle ustanovení odst. 2 písm. a) tohoto článku VSP nebo odstoupí-li MEXICO NA MÍRU, International travel od smlouvy z důvodu porušení povinnosti zákazníkem stanovené smlouvou a VSP, je zákazník povinen zaplatit MEXICO NA MÍRU, International travel odstupné ve výši stanovené v odstavci 7, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.

5. Výše odstupného při odstoupení od smlouvy před nástupem na zájezd nebo nástupu na pobyt je stanovena na osobu včetně dětí.

Zkrácení/prodloužení délky zájezdu nebo pobytu v rámci stanoveného termínu a místa pobytu ve lhůtě

6. Zákazník souhlasí, že v situaci, kdy MEXICO NA MÍRU, International travel je připravena zájezd poskytnout, ale v čerpání zájezdu brání zákazníkovi cestovní omezení přijatá v souvislosti s COVID-19, která zákazník ani MEXICO NA MÍRU, International travel nezavinili a ani je nemohli ovlivnit, je zákazník v prodlení. MEXICO NA MÍRU, International travel i zákazník jsou oprávněni v této situaci od Smlouvy ke dni zahájení odstoupit a zákazník je povinen zaplatit MEXICO NA MÍRU, International travel odstupné ve výši skutečně vzniklých nákladů, nedohodne-li se s CK jinak. Jedná se zejména o povinnou karanténu v destinaci nebo o úplný zákaz cestování do destinace pro státní příslušníky země, jejímž státním příslušníkem je i zákazník.

7. Odstupné u zájezdů a pobytů, je stanoveno ve výši skutečně vzniklých nákladů spojených se zrušením zájezdu nebo pobytu, nejméně však:

- |  |                         |
|--|-------------------------|
| a. v případě odstoupení od smlouvy nejpozději              |                         |
| b. více než 60 dní před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt | 2000,- Kč za osobu,     |
| c. 59. až 41. den před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt  | 30 % ze sjednané ceny,  |
| d. 40. až 28. den před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt  | 50 % ze sjednané ceny,  |
| e. 27. až 15. den před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt  | 70 % sjednané ceny,     |
| f. 15. až 6. den před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt   | 80 % ze sjednané ceny,  |
| g. 5 a méně dní před zahájením zájezdu/nástupu na pobyt    | 100 % ze sjednané ceny. |

8. Sjednanou cenou se pro účely výpočtu odstupného rozumí celková cena zájezdu/pobytu včetně ceny všech zákazníkem zakoupených fakultativních služeb.

9. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

10. Nenastoupí-li zákazník na zájezd/pobyt bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo nemůže-li pokračovat v zájezdu, či čerpání jednotlivých služeb cestovního ruchu z důvodu, že nesplnil některou z povinností dle čl. III odst. 2 písm. f) a g) VSP, hradí 100 % sjednané ceny.

11. MEXICO NA MÍRU, International travel má právo započíst na úhradu odstupného uhrazené zálohy nebo zaplacenou cenu. V případě, že odstupné je vyšší než zaplacená záloha, je zákazník povinen rozdíl uhradit nejpozději do 10 dnů od vyúčtování.

12. V případě odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka platí pro výpočet odstupného den, kdy nastaly účinky odstoupení. V případě odstoupení od smlouvy ze strany MEXICO NA MÍRU, International travel, je rozhodným dnem pro výpočet odstupného, den zrušení zájezdu v rezervačním systému MEXICO NA MÍRU, International travel.

## Článek VII – PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

1. MEXICO NA MÍRU, International travel odpovídá za řádné poskytnutí služeb zahrnutých do zájezdu/pobytu a v případě zájezdu má MEXICO NA MÍRU, International travel povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v případě nesnází.

2. Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytovaných MEXICO NA MÍRU, International travel dle Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o zajištění pobytu musí být učiněno vážně, určitě a srozumitelně.

3. Zájezd/pobyt má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutá do zájezdu/pobytu poskytována v souladu se Smlouvou o zájezdu nebo Smlouvou o zajištění pobytu.



4. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve Smlouvě o zájezdu nebo Smlouvě o zajištění pobytu s MEXICO NA MÍRU, International travel, vzniká zákazníkovi právo z vadného plnění smlouvy (reklamací).

5. Práva z odpovědnosti za vady služeb, jež byly sjednány ve Smlouvě o zájezdu nebo Smlouvě o zajištění pobytu, má klient právo uplatnit v kterékoliv provozovně nebo v sídle MEXICO NA MÍRU, International travel a, bylo-li uzavření smlouvy zprostředkováno třetí osobou, také u této třetí osoby. Prodávající vydá písemné potvrzení o tom, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

6. Má-li zájezd/pobyt vadu, je zákazník povinen ji vytknout MEXICO NA MÍRU, International travel včas bez zbytečného odkladu poté, co se o výskytu takové vady dozví, nejlépe přímo v místě poskytování služby u průvodce MEXICO NA MÍRU, International travel nebo jiného MEXICO NA MÍRU, International travel pověřeného zástupce, aby mohla být sjednána okamžitá náprava. Uplatnění reklamace může zákazník provést v jakékoliv formě s uvedením data, předmětu reklamace a požadovaného způsobu vyřízení reklamace. Průvodce zájezdu nebo jiný MEXICO NA MÍRU, International travel pověřený zástupce je povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. vydat písemné potvrzení o přijetí reklamace.

7. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce MEXICO NA MÍRU, International travel či jiného MEXICO NA MÍRU, International travel pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům / poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.

8. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu činí dva roky pro doručení uplatnění práva zákazníka MEXICO NA MÍRU, International travel nebo jeho smluvně sjednanému zprostředkovateli služeb.

9. V případě vady zájezdu má zákazník právo určit přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže MEXICO NA MÍRU, International travel odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy.

10. MEXICO NA MÍRU, International travel odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady zájezdu vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu. Neodstraní-li MEXICO NA MÍRU, International travel vadu zájezdu ve lhůtě dle odst. 9 tohoto článku VSP, má klient právo odstranit vadu zájezdu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu zájezdu, může zákazník odstoupit od Smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného.

11. Vyskytnou-li se po odjezdu zájezdu podstatné vady zájezdu, nabídne MEXICO NA MÍRU, International travel bez dodatečných nákladů pro klienta vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve Smlouvě o zájezdu, aby zájezd mohl pokračovat. To platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než je stanoveno Smlouvou o zájezdu, poskytne MEXICO NA MÍRU, International travel přiměřenou slevu. Klient může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve Smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.

12. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a případně následek není závislý na vůli, činnosti a postupu MEXICO NA MÍRU, International travel (vyšší moc) nebo okolnosti, které

jsou na straně klienta, na jejichž základě klient zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a MEXICO NA MÍRU, International travel zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny ani na slevu z ceny.

## ČÁST B - ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PRODEJE JINÝCH SLUŽEB

1. Tyto VSP se přiměřeně použijí, pokud není stanoveno jinak, i na zprostředkování prodeje jiných služeb cestovního ruchu.

## ČÁST C – OSTATNÍ, SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Součástí zájezdů/pobytů, spojených cestovních služeb a jiných služeb cestovního ruchu MEXICO NA MÍRU, International travel není pojištění zákazníka pro cesty a pobyt ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy.

2. Zákazník má možnost uzavřít pojištění pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy, prostřednictvím MEXICO NA MÍRU, International travel. MEXICO NA MÍRU, International travel na vyžádání zákazníka takovéto pojištění při uzavírání smlouvy zprostředkuje.

### Článek II – ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ (ZÁKONNÉ ZPRACOVÁNÍ)

1. Zákazník bere na vědomí, že MEXICO NA MÍRU, International travel je oprávněn zpracovávat osobní údaje svých zákazníků v odpovídajícím rozsahu, jejichž zpracování je nezbytné pro účely splnění smlouvy uzavřené s MEXICO NA MÍRU, International travel v souladu se smlouvou a za účelem plnění zákonných povinností MEXICO NA MÍRU, International travel z takového smluvního vztahu vyplývajících.

2. K uvedenému účelu MEXICO NA MÍRU, International travel zpracovává osobní údaje, které jsou uvedeny ve smlouvě v rozsahu zejména: (i) identifikačních údajů, tj. zpravidla titul, jméno, příjmení, datum narození, adresa bydliště (ulice a číslo, obec, PSČ, země pobytu), číslo cestovního dokladu, datum jeho vydání a platnost, kód vydávající země, státní občanství, pohlaví, podpis (v případě podnikatele fyzické osoby i obchodní firmu, IČO, sídlo); (ii) kontaktních údajů, tj. zpravidla kontaktní adresa (ulice a číslo, obec, PSČ, země pobytu), e-mail, telefonní číslo; (iii) fakturačních údajů, tj. zpravidla bankovní spojení, údaje o platbách.

3. Správcem osobních údajů zákazníka je společnost MEXICO NA MÍRU, International travel, S. de R.L., se sídlem AV. 45 Nte. 120, Playa del Carmen Centro, Playa del Carmen, 77710, Solidaridad, Quintana Roo, zapsána u oblastního soudu pro Playa del Carmen v Cancúnu, pod registračním číslem: RFC: MNM221221C1

4. Zpracovávání osobních údajů je prováděno jak manuálně, tak automatizovaně v elektronické formě v informačních systémech MEXICO NA MÍRU, International travel, jako jsou IT aplikace, software apod. Osobní údaje jsou zpracovávány vybranými zaměstnanci MEXICO NA MÍRU, International travel a smluvně pověřenými zpracovateli.

5. Pro účely zpracovávání má k osobním údajům zákazníka přístup MEXICO NA MÍRU, International travel jako správce, jeho zaměstnanci a dále také MEXICO NA MÍRU, International travel smluvně pověřenými zpracovateli, a to především poskytovateli IT služeb, obchodní zástupci/zprostředkovateli MEXICO NA MÍRU, International travel, kteří se zákazníkem

uzavírají smlouvy jménem a na účet MEXICO NA MÍRU, International travel, smluvní dodavatelé služeb, kteří zprostředkovávají zajištění služeb u přímých poskytovatelů služeb cestovního ruchu (ubytovacích, stravovacích, dopravních apod.).

6. Osobní údaje zákazníka zpracovávají MEXICO NA MÍRU, International travel pro účely splnění smlouvy, a to zpravidla v rozsahu titul, jméno, příjmení, pohlaví, věk či datum narození, číslo cestovního dokladu, datum jeho vydání a platnosti, kód vydávající země, státní občanství, telefonní kontakt, jsou vedle smluvně pověřených zpracovatelů poskytovány v nezbytném rozsahu také přímým dodavatelům jednotlivých služeb, zejména ubytovacím zařízením, dopravcům, delegátům, průvodcům, animátorům apod. Pokud jsou služby poskytovány dodavateli mimo země Evropského hospodářského prostoru, budou nezbytné osobní údaje předány i do třetí země. Na žádost klienta poskytne MEXICO NA MÍRU, International travel informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země.

7. Zákazník bere na vědomí, že MEXICO NA MÍRU, International travel je oprávněn uchovávat, zpracovávat a předávat osobní údaje uvedené ve smlouvě i po ukončení smlouvy za účelem plnění právních povinností, a to v rozsahu a za podmínek pro účely stanovené příslušnými obecně závaznými platnými právními předpisy.

8. Zákazník bere na vědomí, že MEXICO NA MÍRU, International travel je oprávněn uchovávat a zpracovávat osobní údaje i po ukončení smlouvy nezbytné pro účely oprávněných zájmů MEXICO NA MÍRU, International travel. Osobní údaje v rozsahu titul, jméno a příjmení, bydliště, kontaktní adresa, e-mail a telefonní číslo tak MEXICO NA MÍRU, International travel zpracovává za účelem přímého marketingu, zejména pro zasílání obchodních sdělení formou e-mailových zpráv, zpráv zasílaných na mobilní zařízení prostřednictvím telefonního čísla (SMS, MMS) nebo formou telefonického volání.

9. Osobní údaje svých zákazníků MEXICO NA MÍRU, International travel jako správce zpracovává po dobu trvání uzavřené smlouvy k zajištění jejího splnění. Po ukončení smluvního vztahu zejména pro vypořádání veškerých závazků plynoucích a souvisejících s uzavřenou smlouvou MEXICO NA MÍRU, International travel uchovává osobní údaje zákazníků po dobu nezbytně nutnou k plnění právních povinností správce a k zajištění oprávněných zájmů správce. Doba uchovávání osobních údajů zákazníků MEXICO NA MÍRU, International travel je dána obecně závaznými právními předpisy upravující zejména reklamační lhůty, promlčecí lhůty k uplatnění nároků smluvních stran, lhůty pro archivaci dokumentů apod.

10. Ustanovení o zpracovávání osobních údajů zákazníků dle ustanovení tohoto článku VSP se přiměřeně uplatní i na fyzické osoby, v jejichž prospěch zákazník smlouvu s MEXICO NA MÍRU, International travel uzavřel. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob podle § 1767 OZ, uzavřením smlouvy potvrzuje, že je oprávněn k poskytnutí osobních údajů těchto třetích osob, a to na základě smluvního či jiného zastoupení.

11. Při zpracovávání osobních údajů může subjekt nositel osobních údajů uplatnit následující práva:

a. Právo na informace o zpracování osobních údajů

Informace o zpracovávání osobních údajů poskytuje MEXICO NA MÍRU, International travel svým zákazníkům v těchto VSP, příp. ve Speciálních smluvních podmínkách, pokud jsou součástí smlouvy, a dále pak v Informacích o zpracovávání osobních údajů a poučení o právech v souvislosti s ochranou osobních údajů zákazníků cestovní kanceláře MEXICO NA MÍRU, International travel a.s., které jsou k dispozici ve všech provozovnách MEXICO NA MÍRU, International travel i zpřístupněny na [www.mexiconamiru.com](http://www.mexiconamiru.com)

b. Právo na přístup k osobním údajům

Zákazník má právo na potvrzení, zda jeho osobní údaje jsou či nejsou zpracovávány a pokud ano, má právo na poskytnutí informace obsahující: (i) účel zpracování; (ii) kategorie dotčených osobních údajů, které jsou zpracovávány, (iii) příjemce nebo kategorie příjemců, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovanou dobu, po kterou budou osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existenci práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, zda dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování; (viii) informace a záruky v případě předávání osobních údajů do třetích zemí. Zákazník má právo na poskytnutí kopií zpracovávaných osobních údajů.

c. Právo na opravu osobních údajů, pokud zákazník popírá jejich správnost.

d. Právo na výmaz (právo být zapomenut)

V některých zákonem stanovených případech je MEXICO NA MÍRU, International travel povinen osobní údaje zákazníka na jeho pokyn vymazat. Každá takováto žádost však podléhá individuálnímu vyhodnocení, neboť MEXICO NA MÍRU, International travel má právní povinnost či oprávněný zájem si osobní údaje ponechat.

e. Právo na omezení zpracování

Zákazník má právo, aby MEXICO NA MÍRU, International travel omezil zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) MEXICO NA MÍRU, International travel již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody MEXICO NA MÍRU, International travel převažují nad oprávněnými důvody zákazníka.

f. Právo na přenositelnost údajů

Zákazník má právo získat své osobní údaje, které MEXICO NA MÍRU, International travel zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud si zákazník bude přát a bude-li to technicky možné, předá osobní údaje zákazníka jinému správci MEXICO NA MÍRU, International travel.

### Článek III – ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze smlouvy uzavřené s MEXICO NA MÍRU, International travel nebo v souvislosti s takovou smlouvou, je právo ČR, kterým se řídí i tato smlouva.

2. Tyto VSP nabývají účinnosti dnem 18.11.2022.