

## Vojenská lázeňská a rekreační zařízení, příspěvková organizace

Čj. 1814-1/2025-VLRZ/R/ON

Schvaluji.....  
Obchodní náměstek  
**Ing. Patrik Letocha**  
V Praze dne 17. ledna 2025

## **Obchodní podmínky pro účast na mezinárodní vojenské pouti v Lurdách**

Vojenská lázeňská a rekreační zařízení, příspěvková organizace  
Magnitogorská 1494/12, 101 00 Praha 10 – Vršovice, IČO: 00000582  
Organizace je zapsána u živnostenského odboru Úřadu městské části Praha 10

### **1 Předmět obchodních podmínek**

Předmětem obchodních podmínek pro účast na Mezinárodní vojenské pouti v Lurdách je úprava práv a povinností smluvních stran při prodeji ubytovacích, stravovacích a dalších služeb v rámci zajištění pouti organizované k naplnění požadavku Velení AČR k zajištění účasti české delegace na Mezinárodní vojenské pouti v Lurdách ve Francii (dále jen "MVP").

### **2 Účastníci smluvního vztahu**

1. Účastníci smluvního vztahu jsou:

- a) Vojenská lázeňská a rekreační zařízení, příspěvková organizace (dále jen "VLRZ, p.o.");
- b) Fyzické osoby (dále jen "klient").

### **3 Vznik smluvního vztahu**

Smluvní vztah mezi účastníky vzniká na základě klientem vyplněného, podepsaného a VLRZ, p.o., potvrzeného tiskopisu "Žádost – Přihláška na MVP".

### **4 Práva a povinnosti účastníků smluvního vztahu**

1. VLRZ, p.o., je povinna:

- a) Zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě;
- b) Poskytnout dostatečné informace o rozsahu sjednaných služeb;
- c) Nejpozději 7 dnů před zahájením MVP zaslat klientovi podrobné a pro klienta důležité údaje (dále jen „pokyny na cestu“) s informacemi o příslušné akci; je-li poukaz potvrzen v době kratší než 7 dnů před zahájením MVP je VLRZ, p.o., povinna pokyny na cestu klientovi předat již při potvrzení poukazu;
- d) Bez zbytečného odkladu řádně informovat klienta o případných změnách;

- e) Informovat klienta o totožnosti leteckého přepravce, jakmile je letecký přepravce znám a o případných změnách. Přitom přeprava do MVP není součástí zajišťovaných služeb, ale je řešena jako služební přeprava prostřednictvím Velení AČR.
2. VLRZ, p.o., je oprávněna:
    - a) Vyžadovat od klienta součinnost při řádném zabezpečování služeb;
    - b) Požadovat zaplacení ceny za účast na MVP.
  3. VLRZ, p.o., není povinna poskytnout plnění nad rámec předem sjednaných a zaplacených služeb.
  4. Právům a povinnostem VLRZ, p.o., odpovídají práva a povinnosti klienta, zejména:
    - a) Právo na reklamaci vad sjednaných služeb v rámci MVP;
    - b) Právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu (viz čl. 9 odst. 5 těchto podmínek);
    - c) Právo na postoupení poukazu, ale to jen tehdy, pokud třetí osoba splňuje podmínky účasti na zahraničním pobytu. Změna v osobě klienta je účinná doručí-li mu postupitel o tom včas oznámení spolu s prohlášením postupníka, že s podmínkami realizace zahraničního pobytu souhlasí a že podmínky účasti na něm splní. Oznámení musí být doručeno VLRZ, p.o., alespoň 7 dnů před zahájením pobytu; kratší lhůtu lze ujednat, je-li poukaz potvrzen v době kratší než 7 dnů před zahájením pobytu. Postupitel a postupník (tj. původní a nový klient) společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zahraničního pobytu a nákladů, které VLRZ, p.o., vzniknou v souvislosti se změnou klienta;
    - d) Povinnost řídit se pokyny delegáta VLRZ, p.o., a zástupce Duchovní služby AČR;
    - e) Povinnost zaplatit cenu za účast na MVP.
  5. Klient podpisem poukazu stvrzuje, že bere na vědomí náročnost MVP vzhledem ke svému aktuálnímu zdravotnímu stavu.

## **5 Cena**

1. Cenou MVP se rozumí cena uvedená na poukazu potvrzená VLRZ, p.o.
2. VLRZ je oprávněna do 21. dne před realizací zahraničního pobytu jednostranným úkonem zvýšit jeho cenu v případě, že dojde ke zvýšení směnného kurzu Kč použitého pro stanovení ceny o více než 15 %, o částku odpovídající procentní výši změny kurzu z ceny služeb zaplacených v cizí měně.
3. Písemné oznámení o zvýšení ceny zašle VLRZ, p.o., klientovi nejpozději 21 dnů před zahájením MVP. Je-li VLRZ, p.o., nucena zvýšit cenu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne klientovi změnu smluvního vztahu.
4. Klient je povinen na výzvu VLRZ, p.o., zaplatit cenu objednaných služeb ihned při vzniku smluvního vztahu (platí pro klienty ubytované ve 4\* hotelu) a nejpozději do 30 dnů před realizací akce (platí pro klienty ubytované ve 2\* hotelu). V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před realizací MVP, je klient povinen uhradit 100 % celkové ceny ihned.

## **6 Změna sjednaných služeb**

1. Nutí-li vnější okolnosti VLRZ, p.o., změnit podmínky MVP, navrhne klientovi změnu

smluvního vztahu. Má-li být v důsledku této změny změněna i cena MVP, uvede VLRZ, p.o., v návrhu i výši nové ceny. Nesouhlasí-li klient se změnou smluvního vztahu, má právo od něho odstoupit; VLRZ, p.o., může určit přiměřenou lhůtu, která však nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením MVP. Neodstoupí-li klient od smluvního vztahu v určené lhůtě, platí, že se změnou souhlasí.

2. Pokud nastanou okolnosti, které VLRZ, p.o., brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (viz čl. 6 odst. 1), nebo akci zrušit. Takové změny je VLRZ, p.o., povinna oznámit klientovi prostřednictvím pořadatele akce bez zbytečného odkladu.
3. Za neposkytnutí služby bez zavinění VLRZ, p.o., se považuje:
  - a) Zrušení MVP pořadatelem akce;
  - b) Nezajištění letecké přepravy na MVP a s tím spojené neodebrání objednaných služeb;
  - c) Nesplnění dalších podmínek klientem pro vstup na území státu, kde MVP probíhá, si VLRZ, p.o., vyhrazuje právo změny věcného i časového programu MVP z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které VLRZ, p.o., nemohla ovlivnit a ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí ze změny programu a ceny MVP.
4. Klient, který bez zavinění VLRZ, p.o., nečerpá všechny služby, nemá právo na jejich úhradu. Za neposkytnuté služby nebo služby neposkytnuté v plném rozsahu a kvalitě, se nepovažuje neodebraná strava v místě pobytu, pokud ji klient neodebral z důvodů závislých na jeho vůli.

## **7 Odstoupení od smluvního vztahu klientem**

1. Klient má právo kdykoli před začátkem zahraničního pobytu (MVP) odstoupit od smluvního vztahu. Toto odstoupení musí být bezodkladné a písemné. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno VLRZ, p.o., a to na kontaktní e-mail VLRZ, p.o., [podatelna@vlrz.cz](mailto:podatelna@vlrz.cz) nebo datovou schránkou na q6fwimp.
2. Při odstoupení od smluvního vztahu je povinen klient zaplatit VLRZ, p.o., odstupné (stornopoplatek) ve výši skutečně vzniklých nákladů, nejméně však v níže uvedených výších (platí pro klienty ubytované ve 4\* hotelu):
  - a) V době nejpozději 87 dnů (včetně) před nástupem na MVP se stornopoplatky neúčtují;
  - b) V době od 86. dne (včetně) před nástupem na pobyt činí stornopoplatek 100 % z ceny stanovené na poukazu pro účast na MVP.
3. Při odstoupení od smluvního vztahu je povinen klient zaplatit VLRZ, p.o., odstupné (stornopoplatek) ve výši skutečně vzniklých nákladů, nejméně však v níže uvedených výších (platí pro klienty ubytované ve 2\* hotelu):
  - a) V době nejpozději 34 dnů (včetně) před nástupem na MVP se stornopoplatky neúčtují;
  - b) V době 33 až 19 dnů (včetně) před nástupem na pobyt činí stornopoplatek 30 % z ceny stanovené na poukazu pro účast na MVP;

- c) V době 18 až 12 dnů (včetně) před nástupem na pobyt činí stornopoplatek 45 % z ceny stanovené na poukazu pro účast na MVP;
  - d) V době kratší než 12 dnů před nástupem na pobyt činí stornopoplatek 80 % z ceny stanovené na poukazu pro účast na MVP.
4. V případě zrušení služební cesty na MVP vojáka z povolání a jeho účasti na této akci, může VLRZ, p.o., výši stornopoplatků individuálně posoudit (zmírnit či odpustit), doloží-li voják mimořádné služební důvody v době konání MVP z úrovně velitele (ředitele) vojenské součásti.
  5. Z důvodu úmrtí držitele poukazu se stornopoplatky neúčtují, z důvodu úmrtí jeho rodinného příslušníka se mohou smluvní strany písemně dohodnout na neúčtování stornopoplatků.
  6. Skutečně vzniklými náklady se rozumí veškeré provozní náklady, které VLRZ, p.o., vznikly v souvislosti se zrušením účasti na MVP, vč. náhrad smluvním partnerům.
  7. VLRZ, p.o., je oprávněna odečíst stornopoplatek ze složené zálohy či zaplacené ceny MVP.
  8. Klientovi nevzniká povinnost úhrady stornopoplatku při zrušení zahraničního pobytu ze strany VLRZ, p.o., nebo pořadatele akce.
  9. Ustanovení o stornovacích podmínkách a stornopoplatcích se přiměřeně použijí i při zrušení zajištěných služeb z důvodu odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů.

## **8 Odstoupení od smluvního vztahu VLRZ, p.o.**

1. VLRZ, p.o., je oprávněna před zahájením MVP odstoupit od smluvního vztahu, a to v případě zrušení účasti na MVP nebo porušení povinností klientem. Za to se považuje zejména nezaplacení ceny MVP dle čl. 5. odst. 4, v tomto případě je klient povinen zaplatit odstupné.
2. Pro výši odstupného a lhůty se přiměřeně použijí storno lhůty a stornopoplatky stanovené v čl. 7 těchto podmínek.

## **9 Reklamacce**

1. V případě, že VLRZ, p.o., nesplnila řádně a včas své povinnosti vyplývající ze smluvního vztahu, má klient právo na reklamaci.
2. Reklamaci je nutno uplatnit u delegáta VLRZ, p.o., nebo zástupce Duchovní služby AČR v místě pobytu na MVP, nebo u VLRZ, p.o., a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení pobytu.
3. VLRZ, p.o., je povinna odstranit nedostatky ihned na místě. Není-li to možné, je VLRZ, p.o., povinna:
  - a) Vrátit cenu neposkytnutých služeb bez zbytečného odkladu;
  - b) Poskytnout slevu za předpokladu, že služby nebyly poskytnuty ve sjednané kvalitě či rozsahu.
4. VLRZ, p.o., nenese odpovědnost za škodu v případě, že škoda vznikla zaviněním klienta.

5. V případě, že dojde mezi klientem a VLRZ, p.o., ke vzniku spotřebitelského sporu ze smluvního vztahu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může klient podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz). Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh klienta, který musí být podaný nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy klient poprvé uplatnil své právo, které je předmětem sporu. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.coi.cz). S ohledem na možnost zakoupení služeb online je rovněž možné k řešení eventuálního sporu využít platformu řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporů online jsou uvedeny na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## **10 Pojištění**

1. Cena účasti na MVP zajišťované VLRZ, p.o., nezahrnuje cestovní pojištění.
2. VLRZ, p.o., doporučuje klientovi a s ním cestující osoby zajistit cestovní pojištění včetně pojištění léčebných výloh v zahraničí a zrušení cesty.

## **11 Cestovní doklady**

1. Platný cestovní doklad si zabezpečuje každý klient samostatně.
2. Klient je povinen dodržet pasové, vízové, celní, zdravotní a další předpisy České republiky a země, do které cestuje. Veškeré náklady, které mohou porušením těchto předpisů vzniknout, nese klient.

## **12 Zpracování osobních údajů**

Plné znění zásad zpracování osobních údajů klientů, kterým je zajištěna cestovní služba v zahraničí prostřednictvím VLRZ, p.o., je umístěno na webových stránkách v sekci Užitečné informace pod odkazem na Informace o zpracování osobních údajů – zahraniční pobyt.

## **13 Závěrečná ustanovení**

1. Předáním poukazu klient stvrzuje, že je mu znám plný rozsah služeb a že všechny podmínky uznává a souhlasí s nimi a ručí za smluvní závazky všech dalších přihlášených osob jako za své vlastní.
2. VLRZ, p.o., plně respektuje a dodržuje všechny požadavky na ochranu osobních údajů podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR). Informace o zpracování osobních údajů jsou zveřejněny na webových stránkách VLRZ, p.o., v sekci Užitečné informace.
3. Tyto podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem podpisu obchodního náměstka VLRZ, p.o.