

Smluvní podmínky

Smluvní podmínky (dále jen „podmínky“) CK Michal Pokorný- BOVEC RAFTING TEAM (dále jen „CK“) upravují vzájemné smluvní vztahy mezi CK a fyzickými, popř. právnickými osobami, jako uživateli služeb CK v souladu s platnými právními předpisy. Podmínky jsou pro všechny zúčastněné strany závazné.

I. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě zákaznickem podepsané písemné smlouvy potvrzené CK a úhrady zálohy zákaznickem na účet CK. Svým podpisem na smlouvě zákazník stvrzuje, že převzal doklad o pojištění CK, seznámil se se smluvními podmínkami CK, uznává je a souhlasí s nimi. Obsah smlouvy vedle samotného textu Smlouvy o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) je dále určen těmito podmínkami a programem zájezdu. CK si vyhrazuje oznámit, před uzavřením smlouvy, změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V takovém případě, kdy se údaje na přihlášce – smlouvě a v katalogu odlišují, jsou závazné údaje, uvedené na smlouvě.

II. Podmínky realizace zájezdu

Realizace zájezdů je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků tj. 10 osob, není-li u zájezdu uvedeno jinak. CK při nedosažení min. počtu účastníků může zájezd zrušit. CK klientovi vrátí celou výši jeho úhrady. O případném zrušení zájezdu, informuje písemně cestovní kancelář zákazníka nejpozději ve lhůtě do 20 dnů před zahájením daného zájezdu.

III. Cena zájezdu

Cenou zájezdu se rozumí cena, kterou potvrdí CK na smlouvě. Ceny jsou cenami smluvními mezi CK a zákazníkem. Obsah cen je uveden v katalogu u nabídky jednotlivých služeb a konkrétní uhrazené služby jsou uvedeny ve smlouvě.

CK má právo na jednostranné zvýšení ceny do 21. dne před zahájením zájezdu, a to v případech, kdy po datu stanovení cen v katalogu došlo ke změně ceny za dopravu nebo plateb spojených s dopravou (poplatek, trajektů) nebo směnného kurzu české koruny o více než 10%. Navýšené ceny zájezdu jsou platné dnem vyhlášení úpravy cen a vztahují se na všechny služby, které zákazník zatím nečerpal a jsou obsahem ceny.

Náklady CK na vedlejší služby, které nejsou obsahem ceny (telefonické nebo faxové vyžádání služeb a dotazy do zahraničí) o které zákazník CK požádá, mu budou účtovány odděleně od sjednané ceny zájezdu.

Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy zákaznickem, nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

IV. Platební podmínky

CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Zákazník zaplatí buď 50% z ceny zájezdu nebo 100% při uzavření smluvního vztahu v době kratší než 35 dnů před zahájením zájezdu, nestanoví-li smlouva jinak. Doplatek celkové ceny zájezdu sjednané ve smlouvě musí zákazník uhradit nejpozději 35 dnů před zahájením zájezdu. V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zájezdu zákaznickem je CK oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (storno poplatky) hradí zákazník.

V. Změny podmínek smlouvy

a) ze strany cestovní kanceláře:

– Je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena.

– Zákazník má právo se rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy souhlasit nebo zda od smlouvy odstoupí. Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, platí, že s její změnou souhlasí.

b) ze strany zákazníka:

– Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená (postoupení smlouvy). Spolu s oznámením doručí i prohlášení nového zákazníka (postupníka), že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu.

– Původní a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu a k úhradě nákladů, které CK v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou, tj. úhrada manipulačního poplatku za překnihování ve výši 200 Kč. Na nového zákazníka automaticky přechází povinnosti a práva vyplývající ze smlouvy.

VI. Odstoupení od smlouvy

a) ze strany CK:

– z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákaznickem (např. neuhrazení dohodnuté ceny)

– Odstoupí-li CK od smlouvy z důvodu porušení povinnosti zákaznickem, zákazník je povinen zaplatit odstupné a ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu za nevyužité služby.

– Odstoupila-li CK od smlouvy z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy poskytla nový zájezd ve stejné kvalitě, může-li CK takový zájezd nabídnout.

b) ze strany zákazníka:

– Zákazník může odstoupit od smlouvy v libovolnou dobu za podmínek stanovených touto smlouvou.

– Odstoupí-li zákazník od smlouvy na základě nesouhlasu se změnou smlouvy, má právo požadovat, aby mu CK na základě nové smlouvy poskytla jiný zájezd, může-li CK takový zájezd nabídnout.

– Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinnosti CK stanovené smlouvou nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy v případě, že zákazník nepřistoupil na změnu původně sjednané smlouvy, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit CK odstupné.

Zákazník má právo od smlouvy odstoupit, i bez udání důvodů, výhradně písemnou formou. Zrušení nastává v okamžiku doručení tohoto dokladu prodejci nebo CK.

Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinnosti CK stanovené smlouvou, nebo odstoupí-li CK od smlouvy z důvodu porušení povinnosti zákaznickem stanovené smlouvou a podmínkami, je zákazník povinen zaplatit CK odstupné ve výši stanovené dále. CK má právo

odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny.

Odstupné (storno):

Storno poplatky, které hradí zákazník a jsou splatné ihned. Při odstoupení od smlouvy je zákazník povinen cestovní kanceláři zaplatit následující storno poplatky z celkové ceny zájezdu (není-li u jednotlivých zájezdů uvedeno jinak):

- 1) do 46 dnů před odjezdem 50%
- 2) 45 dnů až 21 dnů před odjezdem 70%
- 3) 20 dnů až 11 dnů před odjezdem 80%
- 4) 10 dnů až 4 dny 85%
- 5) 3 dny před odjezdem 100%

U zájezdu, kde jsou letenky vyjmuty z ceny zájezdu a zprostředkovány CK, platí storno poplatky letecké společnosti, u níž byly letenky zakoupeny. Vyúčtování storna a vrácení úhrady služeb s odečtenými storno poplatky provede CK nejpozději do 35 dnů od storna.

VII. Pojištění

1) **Povinné smluvní pojištění CK** ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb.

Každý zákazník, který si zakoupí u CK zájezd (to je kombinace minimálně dvou služeb, např.: ubytování + doprava) uzavírá s CK Smlouvu o zájezdu a je pojištěn pro případ úpadku CK a pro návrat z ciziny do ČR.

2) Zákazník, který si zakoupí u CK službu/y, která nenaplní definici zájezdu dle zákona č. 159/1999 Sb., není pojištěn proti úpadku CK a zajištění návratu do ČR.

3) Základní pojištění

– je-li uvedeno u pobytu v ceně obsahuje:

Druh pojištění (pojištná částka): smrt následkem úrazu (30 000 Kč), trvalé následky z úrazu (60 000 Kč), tělesné poškození zp. úrazem (7 500 Kč), pojištění zavazadel (3 000 Kč), odpovědnost za škodu na zdraví (200 000 Kč), odpovědnost za škodu na věci (100 000 Kč), pojištění storna do výše 80% (max. 5 000 Kč)

4) Pojištění léčebných výloh v zahraničí

– zákazník je povinen sjednat si toto pojištění u pobytů, kde CK uvádí, že toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu.

VIII. Zvláštní služby

Služby, které nebyly zákaznickem objednány, může CK dodatečně zajistit pouze v rámci svých možností po předchozí dohodě a za předpokladu úhrady těchto služeb.

IX. Cestovní doklady, celní a devizové předpisy

Zákazníci odpovídají za platnost svých cestovních dokladů. V případě, že tomu tak není a zákazník se z tohoto důvodu nemůže zájezdu zúčastnit, postupuje CK stejně, jako by zákazník zájezd stornoval. V případě, že zákazník ztratí, nebo jsou mu odcizeny doklady je povinen si pro zpáteční cestu opatřit nové doklady sám a na své vlastní náklady.

X. Zdravotní náležitosti

Každý zákazník cestuje s vědomím svého zdravotního stavu a s vědomím vlastní úhrady nákladů za lékařské zákroky a léčení v zahraničí.

XI. Škody

Zákazník je povinen uhradit škodu, kterou způsobí v průběhu dopravy a pobytu v ubytovacím zařízení. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem nebo třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, nebo vznikla neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení maximálního úsilí.

XII. Ostatní povinnosti zákazníka

a) Osoby do 18ti let necestují-li společně se zákonnými zástupci doloží jejich písemný souhlas s účastí na zájezdu.

b) Osoby mladší 15ti let musí mít zajištěn navíc doprovod a dohled zletilého účastníka, který za ně přebírá během zájezdu zodpovědnost.

XIII. Práva CK k zákazníkovi

CK si vyhrazuje právo vyloučit klienta z přepravy nebo z celého zájezdu, pokud svým jednáním a chováním závažně narušuje průběh zájezdu (např.: porušuje řád ubytování a klidnou dovolenou ostatních rekreatantů). Vyloučena je přeprava osob v podnapilém stavu.

Při vyloučení ze zájezdu ztrácí klient jakýkoliv nárok na náhradu za nevyužití služby.

CK nenese odpovědnost za škody vyplývající pro zákazníka ze změn, ke kterým došlo zaviněním tzv. „vyšší moci“ (kalamita v dopravě, přírodní katastrofy, politické nepokoje aj.)

Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti postupu CK, nebo okolnostem, které jsou na straně účastníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na náhradu ceny takových služeb ani na slevu z ceny pobytu.

XIV. Reklamační řízení

Pokud není dále stanoveno jinak, nároky zákazníka vůči CK plynoucí z porušení právní povinnosti CK uplatňuje zákazník bez zbytečného odkladu písemným doporučeným dopisem na adresu sídla CK.

Nároky na reklamace musí zákazník uplatnit v CK, co nejdříve po ukončení zájezdu.

Reklamace se uplatňuje ihned u delegáta zajišťujícího služby nebo u jiné odpovědné osoby tak, aby mohla být včas skutečně napravena na místě samém. Pokud nebude závada odstraněna nebo nebudou poskytnuty služby, které jsou zaplacené, provede zákazník na místě zápis, který podepíše delegát CK nebo jiná odpovědná osoba (např.: majitel apartmánu. Bez zápisu nebude reklamace přijata.

Reklamaci na autobusovou dopravu podává zákazník ihned po příjezdu do místa pobytu delegátovi CK nebo po příjezdu zpět do ČR do kanceláře CK. Výsledek reklamačního řízení bude zákazníkovi oznámen prodejcem pobytu nejpozději do 30ti dnů od data podání reklamace.

CK upozorňuje, že nevytáhne-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže CK namítne, že zákazník neuplatnil své právo ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu.

XV. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

1. CK zpracovává osobní údaje svých zákazníků s jejich souhlasem:

a) za účelem uzavření Smlouvy o zájezdu podle článku (dále jen „smlouvy“) a příp. jejich změn a zajištění plnění ze smluv vyplývajících,

b) za účelem evidence zákazníků ve věrnostním systému CK a vyhodnocování jejich cest s CK pro potřeby realizace věrnostních slev a poskytování nabídek služeb CK věrným zákazníkům na základě vyhodnocování jejich cestování s CK,

c) za účelem nabízení obchodu a služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných CK.

2. K účelu podle odst. 1 písm. a) jsou zpracovávány osobní údaje zákazníka v rozsahu titul, jméno, příjmení, datum narození, státní příslušnost, bydliště, telefon, elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou jinou kontaktní adresu, dále č. pasu, datum jeho platnosti, kód vydávající země a pohlaví, pokud jsou požadovány k zajištění příslušného víza nebo poskytovateli služeb. Poskytnuté osobní údaje zákazníka k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům CK, pověřenému zpracovateli a také předávány těm, kteří jsou oprávněni služby cestovního ruchu poskytovat v EU i mimo EU a rovněž těm, co jsou oprávněni nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované CK. Poskytnutí uvedených údajů je dobrovolné. Důsledkem neposkytnutí nezbytných osobních údajů k tomuto účelu je neuzavření smlouvy.

3. K účelu podle odst. 1 písm. b) jsou zpracovávány osobní údaje zákazníka v rozsahu titul, jméno, příjmení, datum narození, bydliště, telefon, elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou jinou kontaktní adresu, země pobytu, údaje o rozsahu, obsahu a ceně čerpaných služeb. Poskytnuté osobní údaje zákazníka k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům CK a pověřenému zpracovateli a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníkům těm, jež jsou oprávněni šířit jménem CK obchodní sdělení CK dle zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti. Poskytnutí uvedených údajů a souhlas s jejich zpracováním je dobrovolný. Nesouhlas se zpracováním uvedených údajů má za následek nezařazení zákazníka do věrnostního systému pro poskytování věrnostních slev a nabídek služeb CK.

4. K účelu podle odst. 1 písm. c) je CK oprávněna zpracovávat a shromažďovat jméno, příjmení a adresu zákazníka. Podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka je CK dále oprávněna zpracovávat a shromažďovat i pro potřeby šíření obchodních sdělení dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb. Osobní údaje zákazníka k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům CK a pověřenému zpracovateli a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníkům těm, jež jsou oprávněni šířit jménem CK obchodní sdělení CK dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb.

5. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob, podpisem smlouvy potvrzuje, že je těmito třetími osobami ve smlouvě uvedenými zmocněn k poskytnutí jejich osobních údajů a k poskytnutí souhlasu se zpracováním jejich osobních údajů, zpřístupněním a předáváním jejich osobních údajů za účelem a v rozsahu podle

odst. 2, příp. i souhlas či nesouhlas se zpracováním a zpřístupněním jejich osobních údajů za účelem a v rozsahu podle odst. 3.

6. Při podpisu Smlouvy o zájezdu zákazník vyslovuje souhlas či nesouhlas s tím, aby v souladu s § 5 odst. 2 a násl. Zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů CK zpracovávala, shromažďovala a zpřístupňovala osobní

údaje zákazníka, a v případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob podle § 1767 OZ, také osobní údaje třetích osob ve smlouvě uvedených za účelem a v rozsahu podle odst. 3.

7. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je oprávněna zpracovávat a shromažďovat za účelem a v rozsahu podle odst. 2 a odst. 3 tohoto článku CK, nebo jí pověřený zpracovatel v souladu s § 6 zákona č. 101/2000 Sb., po dobu 5 let od skončení zájezdu či od poskytnutí jednotlivých služeb. Po uplynutí této lhůty je CK povinná tyto údaje zákazníka zlikvidovat.

8. Osobní údaje zákazníka zpracováváné v rozsahu a k účelu podle odst. 4 CK, nebo jí pověřený zpracovatel nesmí dále zpracovávat, pokud s tím zákazník vyslovil písemný nesouhlas.

9. Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu a k účelu

podle tohoto článku budou zpracovávány CK i zpracovatelem automatizované i manuálně a v elektronické i tištěné formě.

10. Při zpracovávání osobních údajů zákazníka je CK povinná dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.

11. Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat dle tohoto článku kdykoli písemnou formou odvolat. V případě zpracování, shromažďování a využití podrobností o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka má zákazník právo zdarma nebo na účet CK odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zasílání každé jednotlivé zprávy i způsobem uvedeným v obdrženém obchodním sdělení CK dle cit. zákona č. 480/2004 Sb.

12. Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle § 21 citovaného zákona č. 101/2000 Sb.

XVI. Závěrečná ustanovení

1. Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze Smlouvy o zájezdu nebo v souvislosti s takovou smlouvou, je právo ČR, kterým se řídí i tato smlouva.

2. Tyto Smluvní podmínky nabývají účinnosti dnem 1.1.2014.

"V souladu s ustanovením § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, CK informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory, vyplývající ze smluv uzavřených s CK, prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa www.coi.cz."