

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY - CK Viktor Kohout s.r.o.

Tyto všeobecné podmínky (dále jen „Podmínky“) jsou platné pro všechny zájezdy pořádané CK Viktor Kohout s.r.o. (dále jen „CK“), a dále pro zprostředkování prodeje služeb cestovního ruchu, které netvoří spojené cestovní služby (dále jen „jiné služby cestovního ruchu“), tj. další služby cestovního ruchu prodávané jménem a účet CK (např. ubytovací, stravovací, dopravní a jiné služby cestovního ruchu dle individuálního požadavku zákazníka, prodávaných jménem a na účet CK).

Tyto Podmínky upravují vztahy mezi CK a fyzickými, popř. právnickými osobami (dále společně jako „zákazník“), jako uživateli služeb CK v souladu s příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník v platném znění, a zákonem č. 159/1999 Sb. v platném znění, a to práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy o zájezdu.

Tyto Podmínky CK jsou nedílnou součástí každé smlouvy o zájezdu (Potvrzení o zájezdu) nebo Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby cestovního ruchu uzavřené mezi zákazníkem a CK.

#### I. Úvodní ustanovení

**CK Viktor Kohout s.r.o.**, IČ: 02287951, DIČ: CZ02287951, se sídlem Bezručova 923/11, 784 01 Litovel, zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 57596, dne 4.11.2013 je společnost, která provozuje a organizuje dětské tábory, vícedenní zájezdy, cestovní kancelář a kulturní akce. Tyto podmínky jsou platné pro oba zmíněné subjekty.

#### II. Uživatelé služeb

CK poskytuje služby všem zájemcům bez omezení, tj. jako osobám fyzickým tak právnickým, s výjimkou osob mladších 15 let, které mohou užívat služeb CK pouze v doprovodu osoby starší 18 let a se souhlasem zákonného zástupce, a osob v rozmezí 15 - 18 let, které mohou užívat služeb CK se souhlasem svého zákonného zástupce. Osobám, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, mohou být poskytnuty služby CK pouze v doprovodu a pod dohledem třetí osoby.

#### III. Druhy služeb

CK poskytuje v zásadě 2 druhy služeb: **standardní katalogové** - tj. s předem vyhlášeným programem, pevně stanoveným rozsahem služeb a cenami, **objednávkové** - tj. služby realizované na objednávku podle požadavků zákazníka.

#### IV. Vznik smluvních vztahů

##### Předsmluvní informační povinnost

Před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, resp. před uzavřením smlouvy o zájezdu, CK informuje zákazníka na příslušném vzorovém formuláři o tom, zda se jedná o zájezd nebo o spojené cestovní služby, a o způsobu právní ochrany zákazníka.

##### Smlouva o zájezdu

1. Účastník smluvního vztahu na straně jedné je CK bud přímo, nebo prostřednictvím autorizovaných prodejců CK, se kterými má CK uzavřenu smlouvu o obchodním zastoupení, a na straně druhé pak zákazník. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK, jehož obsahem je katalogová, případně jiná dodatečná nabídka, vzniká podpisem smlouvy o zájezdu, resp. poskytnutí jednotlivé služby (dále též jen společně jako „Smlouva“), a to následovně:

- **u katalogových nabídek** vzniká v případě zájezdů smluvní vztah mezi CK a zákazníkem uzavřením písemné smlouvy o zájezdu, v případě jednotlivých služeb cestovního ruchu vzniká smluvní vztah mezi CK a zákazníkem uzavřením písemné smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby potvrzené ze strany CK. Po vydání tohoto potvrzení je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu dle podmínek a ve lhůtách stanovených níže. Nákup zájezdů přes internetové stránky CK probíhá následujícím způsobem. Nabídka zájezdů prezentovaná na internetových stránkách CK představuje sortiment zájezdů a zákazník si může vybrat konkrétní zájezd včetně parametrů (jako je termín zájezdu, počet cestujících, doprava, strava aj.). Poté, co si takto zákazník specifikuje vybraný zájezd, dává CK návrh na uzavření smlouvy o zájezdu (tzv. nabídka). Smlouva o zájezdu vzniká až následným potvrzením nabídky zákazníka ze strany CK a zaslání potvrzení o zájezdu zákazníkovi (tzv. akceptace). CK tímto výlučivo aplikaci ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku. Smlouva o zájezdu obsahuje všechny zákonom stanovené náležitosti pro písemné potvrzení o zájezdu dle ust. § 2525 OZ. Jednotlivá práva a povinnosti smluvních stran dle uvedených smluv jsou upravena rovněž těmito Podmínkami, které jsou součástí každé Smlouvy a jsou veřejně přístupné též na www.bavi.cz.

- **u kolektivních či skupinových zájezdů či pobytů** vzniká smluvní vztah mezi CK a zákazníkem následovně: Zákazník předá CK přesné písemné požadavky týkající se počtu osob, dopravy, služeb průvodce, ubytování, stravy a dalších případných služeb. Na základě takového požadavku vypracuje CK návrh zájezdu či pobytu. Vyhovuje-li zákazníkovi vypracovaná nabídka, vystaví závaznou objednávku a tuto doručí CK. CK potvrdí objednávku zákaznika tak, že mu vystaví zálohovou fakturu na objednané služby. Touto operací vzniká vlastní smluvní vztah, který je podmiňuje úhradou definované zálohy v termínu splatnosti. (Tzn., že do plné úhrady zálohy je například vyplněný tiskopis smlouvy o zájezdu považován za Návrh smlouvy o zájezdu.)

2. Za smluvní vztahy dalších osob (spoluúčastníků) vedených v objednávce odpovídá zákazník, který objednávku podal a podepsal. Pokud službu pro cizince objednává tuzemec je povinen tuto skutečnost uvést.

Obsah smlouvy o zájezdu, podle níž se CK zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd, a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu zájezdu, se blíže určuje dle katalogu, dodatečných nabídek a v souladu s těmito podmínkami. Text smlouvy o zájezdu má přednost před těmito podmínkami a popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu.

**Zákazník svým podpisem smlouvy o zájezdu osvědčuje, že:**

- a) mu byly spolu s návrhem smlouvy o zájezdu zaslány Podmínky, Důležité informace, Přepравní podmínky příslušného dopravce, které tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,
- b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
- c) mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku,
- d) mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,
- e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně příbližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích států určení,
- f) mu byl předán kontakt na místního zástupce požadatele,
- g) je oprávněn smlouvu o zájezdu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob, a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřily. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dní před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením smlouvy o zájezdu. Ve stejné lhůtě předá CK zákazníkovi nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. Je-li smlouva o zájezdu uzavřena v době kratší než sedm dní před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření smlouvy o zájezdu. V případě, že zákazník tyto poviny ve stanovené lhůtě neodbrzdí, prosíme o kontaktování CK.

#### V. Ceny služeb a jejich úhrada

- Ceny služeb poskytovaných CK jsou v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb. v platném znění. Celková cena je konečná a zahrnuje dopravu, ubytování a stravování podle vlastního výběru a eventuální program během zájezdu, není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak, nebo i další služby uvedené v smlouvě o zájezdu a další poplatky, jsou-li součástí zájezdu (bezpečnostní poplatky, transfery v destinaci, služby delegátů) a palivové příplatky. Celková cena nezahrnuje cestovní pojištění, případné vízum, servisní poplatky u plaveb, volitelné nepovinné služby v destinaci (např. fakultativní výlety, pronájem auta apod.). Celková cena zahrnuje veškeré daně a poplatky, kterou jsou CK známe v čase přípravy nabídky zájezdu. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy o zájezdu, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout. Jednotlivé destinace mají právo zavést povinnost úhrady dalších plateb např. pobytových tax. Tyto platby proto nelze kalkulovat do celkové ceny zájezdu a jejich případná úhrada bude prováděna v místě pobytu dle pokynů místních samospráv. Aktuální informace obdrží zákazník v pokynech před odjezdem.

- CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu sjednanou ve smlouvě o zájezdu, a to v případě, že se zvýší:

- a) cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie,
- b) daně, jakákoli dodatečná obodbná peněžitá plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných podle smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, nebo
- c) směnný kurs České koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu.

• Písemné oznámení o zvýšení ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21. den před zahájením zájezdu na emailovou adresu uvedenou ve smlouvě o zájezdu, resp. smlouvě o poskytnutí jednotlivé služby, případně doporučeným dopisem zasláným na adresu bydliště zákazníka uvedenou ve Smlouvě. V oznámení CK uvede důvod zvýšení ceny a výpočet zvýšení. V takovém případě je zákazník povinen uhradit CK zvýšenou cenu zájezdu nejpozději ve lhůtě do 7 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu, v opačném případě je CK oprávněna z důvodu porušení této povinnosti zákazníka od Smlouvy odstoupit. Zákazník je povinen vrátit CK všechny doklady, opravující ho využívat dříve objednané služby (např. vydaný poukaz na ubytování (atd.).

- Zvýšení ceny o více jak 8 % dává zákazníkovi právo odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odpustného za předčasně ukončení závazku.

• Úhradou objednaných služeb provádí zákazník formou zálohy ihned při sepsání Smlouvy nebo ve výši 100 % ceny těchto služeb.

- Dělená platba - záloha v minimální výši 50 % je splatná ihned při podpisu Smlouvy. Doplatek potom nejpozději 35 dnů před zahájením termínu zájezdu či plněním služeb. V každém případě platí, že celková cena zájezdu či služeb musí být uhrazena nejpozději 35 dní před plněním služeb (není-li s CK dohodnuto jinak). Při uzavření smlouvy o zájezdu ve lhůtě kratší než 35 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen zaplatit celkovou cenu zájezdu při uzavření Smlouvy. V případě, že zákazník neuhradí cenu zájezdu či služeb v požadovaném termínu, je CK oprávněna od Smlouvy odstoupit.

• V případě sjednání pojištění při uzavření smlouvy o zájezdu je cena pojištění zahrnuta do celkové ceny zájezdu a její úhrada je splatná ihned, a to v plné výši.

• Bude-li Smlouva se zákazníkem uzavřít autorizovaný prodejce zájezdu CK uhradí zákazník zálohu, doplatek či celkovou částku za zákazníkem objednaný zájezd či služby organizované CK tomuto autorizovanému prodejci.

• Cena zájezdu či služeb se považuje za řádně uhrazenou v případě hotovostní platby dnem převzetí hotovosti nebo v případě bezhotovostní platby dnem při připsání této platby na bankovní účet CK uvedený ve Smlouvě.

- Neuhrazení ceny zájezdu nenahrazuje odstoupení zákazníka od Smlouvy. Zákazník je povinen ve výše uvedených případech uhradit odpustné ve stejné výši a za stejných podmínek, jako je uvedeno článku VIII.

#### VI. Práva a povinnosti zákazníka

##### 1. Zákazník má právo zejména:

- požadovat poskytnutí všech sjednaných a zaplacených služeb stanovených taxativně pro každý zájezd či jednotlivou službu,
- na doručení dalších podrobných a pro zákazníka důležitých údajů o všech skutečnostech, které jsou CK známy, pokud nejsou obsaženy již ve Smlouvě, nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu. Na předání poukazu/voucheru k ubytování nebo stravování, dokladu nutného pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu dle Smlouvy třeba, v téže lhůtě má zákazník právo jen pokud to vyžadují okolnosti,
- reklamovat případné vady poskytnutých služeb,
- kdykoliv před započítím zájezdu odstoupit od Smlouvy za předpokladu dodržení storno podmínek, tj. zaplacení odpustného,
- právo postoupit Smlouvu splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, a oznámí CK písemnou formou, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení.

##### 2. Zákazník je povinen:

- uvést úplné a pravdivé informace ve Smlouvě,
- uhradit CK sjednanou cenu zájezdu či služeb a dalších fakultativních služeb podle výše uvedených podmínek,
- převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a dostat je ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady,
- v případě odstoupení od Smlouvy či zrušení zájezdu vrátit CK všechny doklady, které mu byly v souvislosti se Smlouvou poskytnuty (tj. poukazy na čerpání služeb apod.),
- zajistit si všechny doklady vyžadované příslušnou zemí pro vstup do této země (tj. platný cestovní doklad, popřípadě příslušná víza, doklad o zdravotním pojištění apod.),
- dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje,
- řídit se pokyny pro účastníky zájezdu a ústními pokyny vedoucího zájezdu nebo průvodce,
- počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku ostatních zákazníků CK, účastníků zájezdu či CK, a v případě způsobení škody, tuto řádně nahradit,
- závady bezodkladně oznámit průvodci nebo přímo CK.

V případě, že zákazník postoupí Smlouvu na třetí osobu, je povinen učinit ve vztahu k CK oznámní o změně v osobě účastníka, a to písemně doporučenou poštou adresovanou na adresu CK. K tomuto písemnému oznámení je zákazník povinen předložit CK písemné prohlášení podepsané novým zákazníkem, že souhlasí s uzavřenou Smlouvou, a že splňuje podmínky stanovené pro účast na zájezdě či čerpání služby, pokud jsou tyto podmínky ve Smlouvě sjednány. Změna v osobě zákazníka je ve vztahu k CK účinná dnem doručení písemného oznámení původního zákazníka spolu s výše uvedeným prohlášením nového zákazníka, a to nejpozději ve lhůtě 7 dnů před zahájením zájezdu či čerpání služby. Původní zákazník a nový zákazník jsou vůči CK zavázáni k zaplacení ceny zájezdu či jednotlivé služby společně a nerozdílně (tyto náklady nesmí být nepřiměřeně a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení Smlouvy). Zákazník, který bez zavinení CK nevyčerpal všechny smluvené a zaplacené služby, nemá právo na jejich náhradu.

- Zákazník, který uzavřel Smlouvu ve prospěch třetí osoby je povinen:

- a) zajistit, aby všichni účastníci plnili všechny povinnosti zákazníků uvedených výše v tomto článku,
- b) informovat všechny účastníky o obsahu těchto Podmínek a všech dalších informacích, které v souvislosti se zájezdem či jednotlivou službou od CK obdrží,
- c) seznámit všechny účastníky s dokladem pojišťovny CK, bude-li předmětem smluvního vztahu zájezd.

#### VII. Povinnosti a práva CK k zákazníkovi

• Právy a povinnosti zákazníka jsou určena odpovídající práva a povinnosti CK.

• Služby, které nebyly sjednány ve smlouvě o zájezdu či smlouvě o poskytnutí jednotlivých služeb nebo zákazníkem dodatečně objednaný, může CK dodatečně zajistit pouze v rámci svých možností po předchozí dohodě se zákazníkem a za předpokladu úhrady těchto služeb ze strany zákazníka. Zákazníkovi však nevzniká na zajištění těchto služeb nárok.

• CK je oprávněna změnit podmínky zájezdu, nutí-li ji k tomu vnější okolnosti (tj. živelné pohromy, změna doby či místa odjezdu či odletu atd.). V takovém případě navrhne CK zákazníkovi změnu Smlouvy. Má-li být v důsledku změny Smlouvy změněna i cena zájezdu, uvede CK v návrhu i vyšší nové ceny. Jestliže zákazník se změnou Smlouvy nesouhlasí, je oprávněn ve lhůtě 5 dnů před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit bez zaplacení odpustného za předčasně ukončení závazku. Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy v této lhůtě, platí, že se změnou Smlouvy souhlasí.

• CK je oprávněn ve lhůtě do 7 dnů/ve lhůtě uvedené ve Smlouvě, resp. Potvrzení o zájezdu, před zahájením zájezdu oznámit zákazníkovi zrušení zájezdu či poskytování služeb v případě, že je realizace zájezdu či služeb podmíněna dosažením určitého počtu zákazníků. Pokud zákazník již objednané služby uhradil a došlo k jejich zrušení dle předchozích odstavců tohoto čl. VII. je CK povinna vrátit tuto částku nejpozději do 30 dnů po vrácení všech dokladů opravňující zákazníka využívat dříve objednané a potvrzené služby (např.: vydaný voucher).

• CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinná zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od Smlouvy. Změny času odjezdu nebo příjezdu jsou považovány za významné, pokud zákazníkovi způsobily značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v přepravně nebo ubytování. V nutných případech (zejména v důsledku neodvratných událostí) je přípustná změna dopravu, přepravní společnosti, typu dopravy, trasy vč. termínu odjezdu. CK neodpovídá za případné posuny odjezdů (zpoždění či předsunutí odjezdů) z technických či bezpečnostních důvodů. Zákazník má právo se svými nároky v důsledku jakékoliv změny dopravy uvedené v předchozí větě obrátit přímo na dotčeného dopravce. Zákazník je srozuměn s tím, že musí při plánování dopravních přípojů přihlížet k možnému posunu odjezdu. V případě posunu odjezdu nevzniká zákazníkovi nárok na odstoupení od Smlouvy bez úhrady sjednaného odpustného (tj. stornopoplatků). Délka zájezdu je vyjádřena počtem nocí. Do celkovéo počtu dnů trvání zájezdů jsou zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případech, kdy je doprava organizována v pozdních nočních hodinách, příp. časných ranních hodinách. Zákazník je srozuměn s tím, že cesta může částečně zasahovat do dne následujícího. Za časové posuny počátku a konce čerpání služeb stejně jako za služby neperpané z titulu pozdější dopravy nemůže CK poskytnout žádnou finanční náhradu, za předpokladu, že sjednaný počet dnů, resp. nocí, byl dodržen; odpovědnost dopravce za způsobenou škodu tím není dotčena. Pro účely vymezení termínu zájezdu se zahájením a ukončením zájezdu rozumí okamžik započetí přepravy.

- Náhradu škody vzniklou z porušení závazku CK ze Smlouvy není CK povinna nahradit nad částku přesahující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána. V letecké přepravě se odpovědnost řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28.5.1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13. května 2002, které vychází z Montrealské úmluvy a vztahuje se jak na mezinárodní, tak na vnitrostátní leteckou dopravu. V autobusové dopravě se odpovědnost řídí Nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 181/2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové přepravě a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 ze dne 16.2.2011.

## VIII. Stornovací podmínky - odstoupení od Smlouvy

- Zákazník má právo od Smlouvy odstoupit: a) bez udání důvodu za podmínky zaplacení odpustného, b) v případě, že nesouhlasí se změnou ceny zájezdu či služeb dle těchto Podmínek, c) z důvodu porušení povinnosti CK vyplývající ze Smlouvy.
- Oznámení o odstoupení je zákazník povinen učinit písemnou formou a zaslat na adresu CK. V oznámení o odstoupení je zákazník povinen uvést své jméno, příjmení a bydliště, číslo zájezdu či Smlouvy. Účinky odstoupení nastávají dnem doručení písemného oznámení zákazníka o odstoupení CK.
- Při odstoupení od Smlouvy bez udání důvodu je zákazník povinen uhradit CK následující odpustné (není-li u jednotlivých služeb uvedeno jinak).
  - Při odstoupení od Smlouvy:
    - a) do 35 kalendářních dnů před započítím zájezdu či čerpání služeb činí odpustné 30 % z celkové ceny zájezdu či služeb
    - b) v době od 34 do 22 kalendář. dnů před započítím zájezdu či čerpání služeb činí odpustné 40 % z celkové ceny zájezdu či služeb
    - c) v době od 21 do 15 kalendář. dnů před započítím zájezdu či čerpání služeb činí odpustné 60 % z celkové ceny zájezdu či služeb
    - d) v době od 14 do 8 kalendář. dnů před započítím zájezdu či čerpání služeb činí odpustné 80 % z celkové ceny zájezdu či služeb
    - e) v době od 7 a méně dnů e před započítím zájezdu či čerpání služeb činí odpustné 100 % z celkové ceny zájezdu či služeb
  - Pro stanovení výše odpustného se vychází z ceny zájezdu, dále z počtu dnů mezi odstoupením od Smlouvy a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Do tohoto počtu dnů se nezapočítává den, v němž má být poskytnuta první služba. Skutečné vzniklémi náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb. Na žádost zákaznika CK vyšší odpustného odůvodní. Pokud je součástí zájezdu doprava, kde již byly vystaveny cestovní doklady na jméno zákazníka, zavazuje se zákazník nahradit CK veškeré náklady, které CK vzniknou v souvislosti se zrušením již vystavených cestovních dokladů.
  - V případě, že zákazník nenastoupí na zájezd či nezahájí čerpání služeb bez předchozího odstoupení od Smlouvy, nebo nemůže-li zákazník pokračovat v zájezdu či čerpání služeb z důvodů jím udaných nesprávných nebo neúplných údajů ve Smlouvě, nepředložení cestovních dokladů (včetně ubytovacích a jiných poukazů) a nedodržení celních, pasových, devizových nebo jiných předpisů, je povinen uhradit 100 % sjednané ceny zájezdu či služeb.
  - CK je oprávněna započíst na úhradu odpustného zákazníkům uhrazené zálohy nebo zaplacenou cenu zájezdu či služeb, k čemuž jí tímto zákazník uděluje výslovný souhlas. Po vrácení již vystavených cestovních dokladů (tj. poukazů na ubytování apod.) provede CK vyúčtování a vrácení úhrady zájezdu či služeb po odečtení odpustného, a to nejpozději do 14 dnů. Je-li výše vypočteného odpustného vyšší než zákazníkem zaplacená záloha, je zákazník povinen uhradit rozdíl na účet CK nejpozději do 10 dnů od vyúčtování.
  - CK může vyhovět požadavku zákazníka a provést ve Smlouvě změny sjednaných podmínek (tj. změna jména a jiných osobních údajů, změna místa odjezdu v tuzemsku před zahájením zájezdu v zahraničí apod.). Při jakékoliv takovéto změně v Smlouvě má CK právo účtovat si poplatek za změnu ve výši 100 Kč/údat, není-li sjednáno jinak.
  - CK je oprávněna před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb od Smlouvy odstoupit z důvodu zrušení zájezdu či z důvodu zrušení jednotlivých služeb nebo poruší-li zákazník svou povinnost vyplývající ze Smlouvy či těchto Podmínek. Písemné oznámení o odstoupení od Smlouvy doručí CK zákazníkovi na adresu uvedenou zákazníkem ve Smlouvě. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení oznámení.

## IX. Reklamační řízení

- Zákazník má právo na řádné poskytnutí služeb sjednaných v smlouvě o zájezdu a na poskytnutí pomoci v nesnázi. V případě, že služby obsažené v ceně zájezdu či pobytu nebyly poskytnuty v plném rozsahu nebo kvalitě má zákazník právo na reklamaci. Při vyřizování reklamace bude postupováno v souladu s obecně závaznými právními předpisy, zejména v souladu s občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost při řešení reklamace.
- Zákazník je povinen při uplatnění reklamace postupovat následovně. Reklamací uplatnit bez zbytečného odkladu u delegáta či místního zástupce tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě samém. V takovém případě sepiše delegát či místní zástupce se zákazníkem na místě o reklamaci protokol. V zásadě platí, že pokud má reklamace splnit svůj účel, má být uplatněna ihned, jakmile zákazník zjistí skutečností, které mohou být předmětem reklamace. Jiné než tak může být závadný stav objektivně prokázán, neodkladně odstraněn a služba doplněna nebo poskytnuta znovu. Požaději uplatněné reklamace se poskytovateli služeb jen velmi obtížně prokazují. Zákazníkovi se doporučuje rovněž podle možnosti aktivně přispívat k odstránění závad, předložit delegátovi či oprávněnému zástupci doklady prokazující skutkový stav, specifikaci svých požadavků, v případě zájezdu umožnit delegátovi či oprávněnému zástupci přístup do ubytovacích prostor atd. Zákazník je současně povinen uplatnit reklamaci rovněž u CK, a to v ktereolvi její provozovně, a to buď písemně nebo ústně u zástupce CK, který se zákazníkem sepiše reklamační protokol, resp. potvrzení o reklamaci. Reklamací lze uplatnit i u cestovní kanceláře nebo agentury, která zprostředkovala uzavření Smlouvy.
- Obsahem písemně podané reklamace či písemného protokolu o reklamaci musí být podrobný soupis zjištěných závad, požadovaný způsob vyřízení reklamce, s udáním identifikace pracownika či delegáta, kterému bylo na místě tyto závady ohlášeny. Rovněž uvede, jak byly (nebo nebyly) závady odstraněny. Protokol, resp. potvrzení o reklamaci, podepíše sepisující delegát či zástupce CK a zákazník, který podpisem vyslovuje souhlas s jeho obsahem. CK, průvodce zájezdu nebo jiná pověřená osoba vyvdá zákazníkovi potvrzení o přijetí reklamace, v níž uvede, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje a dále potvrdí, že dle způsobu vyřízení reklamace, případně písemně odůvodnění zamítnutí reklamace.
- Reklamací uplatňuje zákazník u CK, případně u prodejce pobytu, zásadně písemně bez zbytečného odkladu poté, co se o vyskytu vady dozví.
- O způsobu vyřízení reklamace rozhodne CK ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta delší lhůta.
- Bude-li reklamace posouzena jako zcela nebo částečně důvodná, bude vyřízena bezplatným odstraněním vady nebo bude-li to možné, poskytnutím náhradní služby. V závislosti na rozsahu a trvání vady má zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny. Tím není dotčeno právo zákazníka, aby v případech stanovených v právních předpisech od Smlouvy odstoupil.
- Výsledke, případně průběh reklamačního řízení bude zákazníkovi oznámen prodejcem pobytu nejpozději do 30 dnů od data podání reklamace.
- Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následke není závislý na činnosti a postupu CK, nebo k okolnostem, které jsou na straně účastníka, na základě který zákazník zcela nebo z části nevyužije objednané, zálohově zaplacené a CK zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi (není-li dohodnuto jinak) nárok na náhradu ceny takovýchto služeb ani na slevu z ceny pobytu.
- Zákazník je za všech okolností povinen počítat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníkú, CK a jejich obchodních partnerů. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušíli své povinnosti. CK však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvíatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.
- Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hraďí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zavazněného škodu nebo újmu způsobené na zdraví. Vzniklá-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklými v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.
- Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o obstarání zájezdu. Subjektem věcně příslušnosti k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smlou o zájezdu je Česká obchodní inspekcce. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podán nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u CK poprvé. Blíží informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce www.coi.cz. S ohledem na možnost zakoupení zájezdu online je rovněž možné k řešení eventualityního sporu využít platformu řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporů online jsou uvedeny na adrese: https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=CS.

## X. Pojištění

- CK nezahrnuje do ceny zájezdu pojištění léčebných výloh ani pojištění pro případ odstoupení zákazníka od Smlouvy.
- CK však nabízí zákazníkům možnost sjednání pojištění pojišťovny Uniqua a.s., v tomto rozsahu:

<b>Tabulka tarifů a pojistných částek</b>	<b>K5 S / K5 S+</b>	<b>TD</b>	<b>Tabulka tarifů a pojistných částek</b>	<b>K5 S / K5 S+</b>	<b>TD</b>
Pojištění léčebných výloh	5.000.000 Kč	---			
Pojištění asistenčních služeb	5.000.000 Kč	---			
Pojištění léčebných výloh a asistenčních služeb-max. plnění	5.000.000 Kč	---			
Součástí pojištění asistenčních služeb jsou:					
- náklady na repatriaci pojištěného	5.000.000 Kč	---			
- náklady na repatriaci tělesných ostatků pojištěného	5.000.000 Kč	---			
- náklady na vyslání opatrovníka	100.000 Kč	---	Úrazové pojištění - smrt následkem úrazu	150.000 Kč	150.000 Kč
- náklady na předčasný návrat z pojištěné cesty	100.000 Kč	---	Úrazové pojištění - trvalé následky úrazu	300.000 Kč	300.000 Kč
- náklady na právní pomoc v zahraničí včetně jejího zprostředkování	100.000 Kč	---	Úrazové pojištění - nemocniční odškodné (hospitalizace úraz + nemoc)	300 Kč/den	---
- náklady vzniklé ztrátou cestovních dokladů	100.000 Kč	---	Úrazové pojištění- denní odškodné	---	---
- zachraňovací náklady	1.500.000 Kč	---	Přípojištění i odpovědnosti za újmu na zdraví a věci třetí osoby	1.000.000 Kč	1.000.000 Kč
- odškodnění v případě zadržení pojištěného při únosu letadla nebo autobusu	100.000 Kč	---	Přípojištění zavazadel	15.000 Kč/5.000 Kč/ks	10.000 Kč/5.000Kč/ks
- zprostředkování finanční pomoci pojištěnému	100.000 Kč	---	Přípojištění zimních sportů	NE / ANO	NE
- náklady vzniklé zpožděním zavazadel	5.000 Kč	---	Přípojištění nebezpečných sportů	NE / NE	NE
- náklady vzniklé zpožděním letu	5.000 Kč	---	Pojištění stornovacích poplatků - 80% ze stornovacích poplatků max. do výše PČ	10.000 Kč	5.000 Kč

- Pojistná smlouva vzniká přímo mezi zákazníkem a pojišťovnou; zákazník řeší případnou pojistnou událost přímo s pojišťovnou, CK nepřislouží posuzovat existenci, případně výši uplatňovaných nároků z tohoto vztahu. Pokud dojde ke ztrátě či poškození zavazadla během přepravy, je zákazník povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit na vyhrazeném místě u dopravce a sepsat protokol o ztrátě či poškození zavazadla, který je nezbytný pro další jednání zákazníka a dopravce.

### XI. Pojištění CK proti úpadku

CK je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. u Generali, a.s., tj. pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Podrobnosti o platném pojištění jsou k dispozici ve všech provozovnách CK a u autorizovaných prodejců CK. Doklad o pojištění bude zákazníkovi vyřazen vždy spolu se Smlouvou nebo potvrzením o zájezdu.

## XII. Ochrana osobních údajů

- Zákazník je seznáměn s tím, že CK je oprávněna v pro účely plnění Smlouvy za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu Smlouvy, bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo dopravního spoje, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.
- Pro účely plnění Smlouvy budou informace uvedené v předchozím odstavci v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve Smlouvě, pokynech zájezdu, případně je zákazník obdrží nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomé, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům a zahr. partnerům). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země, poskytne CK na žádost zákazníka.
- Zákazník může souhlasit (zejména závazně) políčka ve Smlouvě), ale i jiným prohlášením, s tím, že CK bude pořizovat fotografie a videozáznamy svých během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů CK, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách CK.
- Zákazník bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoli námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zaslaným na adresu: info@bavi.cz. V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.
- Zpracování osobních údajů provádí CK pověřenými zaměstnanci na adrese svého sídla. Osobní údaje jsou zpracovávány prostřednictvím výpočetní techniky i manuálně za současného dodržení všech bezpečnostních pravidel pro správu a zpracování osobních údajů zákazníkú. Všechny subjekty, kterým mohou být v rámci plnění smluvních závazků cestovní kanceláře vůči zákazníkovi zpřístupněny osobních údaje zákazníka, jsou povinny postupovat v souladu s platnými právními předpisy. Doba zpracování osobních údajů zákazníka se řídí lhůtami stanovenými příslušnými smlouvami uzavřenými mezi CK a zákazníkem, uděleným souhlasem zákazníka, právními předpisy, které stanoví archivační povinnosti CK, dobou nezbytně nutnou pro zajištění ochrany práv a povinností CK.
- Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:
  - Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů kdykoli odvolat, a to žádostí zaslanou CK na adresu sídla CK nebo e-mailem zaslaným na adresu info@bavi.cz.
  - Požadovat po CK přístup k osobním údajům týkající se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů jakož i práva na přenositelnost údajů.
  - Požadovat, aby CK omezila 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) CK již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznesi námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby, než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CK převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.
  - Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 727/27, 170 00 Praha 7 - Holešovice.
  - Získat od CK kdykoli potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je CK povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracováváných osobních údajů: (i) účel zpracování; (ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává; (iii) příjmení nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existence 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, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.
  - Získat své osobní údaje, které CK zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka plně založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá CK osobní údaje zákazníka jinému správci.
- Všechna výše uvedená ustanovení platí příslušnými smlouvami uzavřenými mezi CK a zákazníkem, v jejichž prospěch zákazník uvazuel, tj. k osobním společustejícím. Uzavřením Smlouvy zákazník prohlašuje, že je oprávněn udělit souhlasy za společustející osoby, a to af až na základě smluvního či jiného zastoupení. Zákazník dále bere na vědomí, že má povinnost osoby společustejících informovat o zpracování jejich údajů dle těchto Podmínek.

## XIII. Předchozí a závěrečná ustanovení

- Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dnem 1.8.2018.
- Případná odchýlná újednán ve Smlouvě oproti těmto Podmínkám, mají před těmito Podmínkami vždy přednost.
- Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu o pobytech, rozsahu služeb, cenách a cestovních podmínkách, odpovídají informacím známým o době tisku katalogu. Zákazník bere na vědomí rovněž „důležité informace“ uvedené v nabídce pobytu.
- CK uchovává veškeré informace získané o zákazníkích v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob, v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, a dalšími právními předpisy České republiky.
- Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto Podmínek nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto Podmínky používjí.
- Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto Podmínky, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.
- CK může znění Podmínek v souladu s ustanovením § 1752 občanského zákoníku jednostranně měnit či doplňovat (čímž nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění Podmínek). Takovou změnu Podmínek oznámí CK zveřejněním nového znění Podmínek na svých webových stránkách www.bavi.cz.
- Zákazník stvrzuje svým podpisem Smlouvy, že s těmito podmínkami souhlasí, těmto podmínkám rozumí a v plném rozsahu je respektuje.