

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY - Viktor Kohout - CK BAVI

Tyto všeobecné podmínky (dále jen „Podmínky“) jsou platné pro všechny služby cestovního ruchu pořádané: Viktor Kohout - CK BAVI (dále jen „CK“), (např. stravovací, dopravní a jiné služby cestovního ruchu dle individuálního požadavku zákazníka, prodávaných jménem a na účet CK).

Tyto Podmínky upravují vzájemné smluvní 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 poskytnutí jednotlivé služby cestovního ruchu uzavřené mezi zákazníkem a CK.

I. Úvodní ustanovení

Viktor Kohout - CK BAVI, IČO: 18465820, DIČ: CZ7211055302, s místem podnikání Bezručova 923/11, 784 01 Litovel, dle koncese zapsané 27.8.2001 na MÚ Litovel, je fyzická osoba podnikající dle živnostenského zákona nezapsaná v obchodním rejstříku, jejíž hlavní náplní je činnost v oblasti cestovního ruchu. Předmětem její činnosti jsou stravovací, průvodcovské a přepravní služby, dále s programovou náplní pobytů aj.), propagační činnost, zprostředkování a obchodní činnost v oblasti služeb.

II. Uživateli služeb

CK poskytuje služby všem zájemcům bez omezení, tj. jak 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 služby 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

1. Účastníky smluvního vztahu na straně jedné je CK buď 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 katalogové, případně jiná dodatečná nabídka, vzniká podpisem smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby (dále též jen jako „Smlouva“), a to následovně:

- **katalogových nabídek** 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 služby dle podmínek a ve lhůtách stanovených níže.

Nákup služby cestovního ruchu přes internetové stránky CK probíhá následujícím způsobem. Nabídka služeb cestovního ruchu prezentovaná na internetových stránkách CK představuje sortiment služeb cestovního ruchu a zákazník si může vybrat konkrétní službu včetně parametrů (jako je termín služby, počet cestujících aj.). Poté, co si takto zákazník specifikuje vybranou službu, dává CK návrh na uzavření smlouvy o poskytnutí služby (tzv. nabídka). Smlouva o poskytnutí jednotlivé služby vzniká až následným potvrzením nabídky zákazníka ze strany CK a zaslání potvrzení o poskytnutí jednotlivé služby zákazníkovi (tzv. akceptace). CK tímto vylučuje aplikaci ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku. Jednotlivá práva a povinnosti smluvních stran dle uvedených smluv jsou upravena těmito Podmínkami, které jsou součástí každé Smlouvy a jsou zveřejněny též na www.bavi.cz.

- **u kolektivních či skupinových služeb** vzniká smluvní vztah mezi CK a zákazníkem následovně: Zákazník předá CK přesně písemně požadavky týkající se jednotlivé služby. Na základě takového požadavku vypracuje CK návrh služby cestovního ruchu. Vyhovuje-li zákazníkovi vypracovaná nabídka, vystaví závaznou objednávku a tuto doručí CK. CK potvrdí objednávku zákazníka tak, že mu vystaví zálohovou fakturu na objednané služby. Touto operací vzniká vlastní smluvní vztah, který je podmíněn úhradou definované zálohy v termínu splatnosti. (Tzn., že do plné úhrady zálohy je například vypsáný tiskopis smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby považován za Návrh smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby.)

2. Za smluvní závazky 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 poskytnutí jednotlivé služby, podle níž se CK zavazuje, že zákazníkovi poskytne službu cestovního ruchu, a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu služby, se blíže určuje dle katalogu, dodatečných nabídek a v souladu s těmito Podmínkami.

Text smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby má přednost před těmito podmínkami i popisem služby v katalogu nebo jiném nabídkovém textu.

Zákazník svým podpisem smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby osvědčuje, že:

a) mu byly spolu s návrhem smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby zaslány Podmínky, Důležité informace, a že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující, a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,

b) mu byly předány informace s podrobným vymezením služby,

c) je oprávněn smlouvu o poskytnutí jednotlivé služby uzavřít, a to i ve prospěch dalších osob, a že tyto další osoby jej k jejich přihlášení rádně pověřily. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o poskytnutí jednotlivé služby ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého.

CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením služby podrobné pokyny pro její využití. Jedná se o údaje, které jsou pro využití služby 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 poskytnutí služby. Ve stejné lhůtě předá CK zákazníkovi nezbytné doklady jsou pro uskutečnění služby třeba. Je-li smlouva o poskytnutí služby uzavřena v době kratší než sedm dnů před jejím zahájením, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby. V případě, že zákazník tyto pokyny ve stanovené lhůtě neobdrží, 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 služby uvedené v smlouvě o poskytnutí služeb a další poplatky, jsou-li součástí služby. Celková cena nezahrnuje cestovní pojištění. Celková cena zahrnuje veškeré daně a poplatky, které jsou CK známé v čase přípravy nabídky služby. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

• CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu služby sjednanou ve smlouvě o poskytnutí jednotlivé služby, a to v případě, že se zvýší:

a) cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie,

b) daně, jakákoliv dodatečná obdobná peněžítá plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných podle smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí služby, včetně plateb spojených s dopravou, nebo

c) směnný kurs české koruny použité pro stanovení ceny služby.

• Písemné oznámení o zvýšení ceny zaše CK zákazníkovi nejpozději 21. den před zahájením služby na emailovou adresu uvedenou ve smlouvě o poskytnutí jednotlivé služby, případně doporučeným dopisem zasláním 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 služby nejpozději ve lhůtě do 7 dnů od oznámení o zvýšení ceny služby, v opačném případě je CK oprávněna z důvodu porušení této povinnosti zákazníka od Smlouvy odstoupit. Zákazník je povinen vrátit CK všechny doklady, opravňující ho využívat dříve objednané služby.

• Zvýšení ceny o více jak 8 % dává zákazníkovi právo odstoupit od Smlouvy bez zaplacení odstupného za předčasné 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 plněním služby. V každém případě platí, že celková cena služby musí být uhrazena nejpozději 35 dnů před plněním služeb (není-li s CK dohodnuto jinak). V případě, že zákazník neuhradí cenu služeb v požadovaném termínu, je CK oprávněna od Smlouvy odstoupit.

• Bude-li Smlouvu se zákazníkem uzavírat autorizovaný prodejce služeb CK uhradí zákazník zálohu, doplatek či celkovou částku za zákazníkem objednané služby organizované CK tomuto autorizovanému prodejci.

• Cena služeb se považuje za rádně 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 služeb nenahrazuje odstoupení zákazníka od Smlouvy. Zákazník je povinen ve výše uvedených případech uhradit odstupné 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 každou 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 plněním služby. Na předání dokladů, jež jsou pro uskutečnění služby dle Smlouvy třeba, v téže lhůtě má zákazník právo jen pokud to vyžadují okolnosti,

• reklamovat případné vady poskytnutých služeb,

• kdykoliv před započtím plnění služeb odstoupit od Smlouvy za předpokladu dodržení storno podmínek, tj. zaplacení odstupného,

• právo postoupit Smlouvu splňuje-li třetí osoba podmínky poskytnutí služby, a oznámí CK písemnou formou, že se místo něho bude služba poskytnuta jiné osobě uvedené v oznámení.

2. Zákazník je povinen:

• uvést úplné a pravdivé informace ve Smlouvě,

• uhradit CK sjednanou cenu služeb podle výše uvedených podmínek,

• převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určené (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady,

• v případě odstoupení od Smlouvy či zrušení služby vrátit CK všechny doklady, které mu byly v souvislosti se Smlouvou poskytnuty (tj. poukazy na čerpání služeb apod.),

• zajistit si všechny doklady vyžadované pro plnění příslušné služby,

• řídit se pokyny CK a ústními pokyny průvodce či jiné osoby pověřené CK,

• počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku ostatních zákazníků CK či CK, a v případě způsobení škody, tuto rádně nahradit,

• závardy bezodkladně oznámit průvodci nebo přímo CK.

V případě, že zákazník postoupí Smlouvu na třetí osobu, je povinen učinit ve vztahu k CK oznámí o změně v osobě účastníka, a to písemně doporučenou poštou adresovanou na adresu CK. K tomuto písemnému oznámení je zákazník povinen předložit CK písemně prohlášení doručené novým zákazníkem, že souhlasí s uzavřením Smlouvy, a že splňuje podmínky stanovené pro 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 čerpání služby. Původní zákazník a nový zákazník jsou vůči CK zavázáni k zaplacení ceny jednotlivé služby společně a nerozdílně (tyto náklady nesmí být nepřiměřené 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 s jednotlivou službou od CK obdrží.

VII. Povinnosti a práva CK k zákazníkovi

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

• Služby, které nebyly sjednány ve smlouvě o poskytnutí jednotlivých služeb nebo zákazníkem dodatečně objednány, 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 poskytnutí služeb, nutí-li ji k tomu vnější okolnosti (tj. živelné pohromy, změna doby či místa odjezdu atd.). V takovém případě navrhne CK zákazníkovi změnu Smlouvy. Má-li být v důsledku změny Smlouvy změněna i cena služby, uvede CK v návrhu i výši nové ceny. Jestliže zákazník se změnou Smlouvy nesouhlasí, je oprávněn ve lhůtě min. 5 dnů před čerpáním služby od Smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného za předčasné ukončení závazku. Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy v této lhůtě, platí, že se změnou Smlouvy souhlasí.

• CK je oprávněna ve lhůtě do 7 dnů/ve lhůtě uvedené ve Smlouvě oznámit zákazníkovi zrušení poskytování služeb v případě, že je realizace 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 povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od Smlouvy. Změny času odjezdu nebo příjezdu jsou považované za významné, pokud zákazníkovi způsobí značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v přepravě. V nutných případech (zejména v důsledku neodvratitelných událostí) je přípustná změna dopravy, přepravní společnosti, typu dopravy, trasy vč. termínu odjezdu. CK neodpovídá za případné posuny odjezdu (zpoždění či předsmutní odjezdu) z technických či předsmutných 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 odstupného (tj. stornopoplatků).

• Náhradou 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 odstupného, b) v případě, že nesouhlasí se změnou ceny služeb dle těchto Podmínek, c) z důvodu porušení povinnosti CK vyplývající ze Smlouvy.

• Oznámení o odstoupení je zákazník povinen učinit písemnou formou a zaslát na adresu CK. V oznámení o odstoupení je zákazník povinen uvést své jméno, příjemní 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 odstupné (není-li u jednotlivých služeb uvedeno jinak).

• Při odstoupení od Smlouvy:

- a) do 35 kalendářních dnů před započítím čerpání služeb činí odpustné 30 % z celkové ceny služeb
- b) v době od 34 do 22 kalendář. dnů před započítím čerpání služeb činí odpustné 40 % z celkové ceny služeb
- c) v době od 21 do 15 kalendář. dnů před započítím čerpání služeb činí odpustné 60 % z celkové ceny služeb
- d) v době od 14 do 8 kalendář. dnů před započítím čerpání služeb činí odpustné 80 % z celkové ceny služeb
- e) v době od 7 a méně dnů před započítím čerpání služeb činí odpustné 100 % z celkové ceny služeb.

• Pro stanovení výše odpustného se vychází z ceny služby, dále z počtu dnů mezi odstoupením od Smlouvy a počátkem čerpání služeb, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Do tohoto počtu dnů se nezapočítává den, v němž má být služba poskytnuta. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb. Na žádost zákazníka 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 nezahájí čerpání služeb před předchozím odstoupením od Smlouvy, nebo nemůže-li zákazník pokračovat v čerpání služeb z důvodů jim udaných nesprávných nebo neúplných údajů ve Smlouvě, nepředloženi cestovních dokladů (včetně jiných poukazů) a nedodržení celních, pasových, devizových nebo jiných předpisů, je povinen uhradit 100 % sjednané ceny služeb.

• CK je oprávněna započít na úhradu odpustného zákazníkem uhrazené zálohy nebo zaplacenou cenu služeb, k čemuž jí tímto zákazník uděluje výslovný souhlas. Po vrácení již vystavených cestovních dokladů provede CK vyúčtování a vrácení úhrady 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 apod.). Při jakékoliv takovéto změně v Smlouvě má CK právo účtovat si poplatek za změnu ve výši 100 Kč/údař, není-li sjednáno jinak.

• CK je oprávněna před čerpáním jednotlivých služeb od Smlouvy odstoupit z důvodu zrušení jednotlivých služeb nebo porušil-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 ve Smlouvě a na poskytnutí pomoci v nesnážích. V případě, že služby obsažené v ceně služeb nebyly poskytnuty v plném rozsahu nebo kvalitě má zákazník právo na reklamaci. Při vyřizování reklamace bude postupováno v souladu s obecné 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. Reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu u delegáta či místního zástupce tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě samém. V takovém případě sepíše 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 skutečnosti, které mohou být předmětem reklamace. Jediné tak může být závažný stav objektivně prokázán, neodkladně odstraněn a služba doplněna nebo poskytnuta znovu. Později uplatněné reklamace se poskytovateli služeb jen velmi obtížně prokazují. Zákazníkovi se doporučuje rovněž podle možnosti aktivně přispívat k odstranění závad, předložit delegátovi či oprávněnému zástupci doklady prokazující svůj stav, specifikaci svých požadavků, atd. Zákazník je současně povinen uplatnit reklamaci rovněž u CK, a to v kterékoli její provozovně, a to buď písemně nebo ústně u zástupce CK, který se zákazníkem sepíše reklamační protokol, resp. potvrzení o reklamaci. Reklamaci 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 reklamace, s udáním identifikace pracovníka či delegáta, kterému byly na místě tyto závaty ohlášeny. Rovněž uvede, jak byly (nebo nebyly) závaty odstraněny. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace, podepíše sepisující delegát či zástupce CK a zákazník, který podpisem vyslovuje souhlas s jeho obsahem. CK, průvodce nebo jiná pověřená osoba vydá zákazníkovi potvrzení o přijetí reklamace, v níž uvede, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

• Reklamaci uplatňuje zákazník u CK zásadně písemně bez zbytečného odkladu poté, co se o výsledku udává dozíví.

• 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 zčásti úvodná, 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 následek není závislý na činnosti a postupu CK, nebo k okolnostem, které jsou na straně účastníka, na základě který zákazník zcela nebo zčásti 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 služby.

• Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CK však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepříekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

• Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinností ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hraďí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Vznikla-li CK škoda porušením povinností zákazníkem, např. náklady vzniklými v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy či jiné služby navíc, poškozením dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

• Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytnutí služeb. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv o poskytnutí služeb je Česká obchodní inspekce. Řízení není zaplatněno, 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. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce www.coi.cz. S ohledem na možnost zákepení služby online je rovněž možné k řešení eventuálního sporu využít platformu řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu 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:

Tabulka tarifů a pojištných částek	K5 S / K5 S+	TD	Tabulka tarifů a pojištných částek	K5 S / K5 S+	TD
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 oškoskné (hospitalizace úraz + nemoc)	300 Kč/den	---
- náklady vzniklé ztrátou cestovních dokladů	100.000 Kč	---	Úrazové pojištění- denní oškoskné	---	---
- 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
- oškoskné 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 nepřislušá posuzovat existenci, případně vyšší 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. Ochrana osobních údajů

• Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění Smlouvy a 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 nezbytné nutnou.

• Pro účely plnění Smlouvy budou informace uvedené v předchozím odstavci v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména přepravnímu společenstem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve Smlouvě, pokynech, případně je zákazník obdrží nejpozději během čerpání služeb. Pokud je služba poskytována mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména zahraničním 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 zaškrtnutím políčka ve Smlouvě), ale i jiným prohlášením, s tím, že CK bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během čerpání služby 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 zaslání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zaslání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoli námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zasláným 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 prováděnými 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 zákazníků. Všechny subjekty, kterým mohou být v rámci plnění smluvních závazků CK vůči zákazníkovi zpřístupněny osobní 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, udělením souhlasem zákazníka, právními předpisy, které stanoví archivační povinnosti CK, dobou nezbytné 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 zaslano CK na adresu sídla CK nebo e-mailem zasláným na adresu info@bavi.cz.

- Požadovat po CK přístup k osobním údajům týkajícím 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 vznese 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 z 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 zpracovávanych osobních údajů: (i) účel zpracování; (ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává; (iii) příjemci 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 přiměřeně i vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník Smlouvou uzavřel, tj. k osobám spoleucestujícícm. Uzavřením Smlouvy zákazník prohlašuje, že je oprávněn udělit souhlasy za spoleucestující osoby, a to af až na základě smluvního či jiného zastoupení. Zákazník dále bere na vědomí, že má povinnost osoby spoleucestující informovat o zpracování jejich údajů dle těchto Podmínek.

XII. Přechodná a závěrečná ustanovení

• Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dnem 1.8.2018.

• Případná odchylná újednání ve Smlouvě oproti těmto Podmínkám, mají před těmto Podmínkami vždy přednost.

• Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu o pohytech, rozsahu služeb, cenách a cestovních podmínkách, odpovídají informacím známým v době tisku katalogu. Zákazník bere na vědomí rovněž „důležité informace“ uvedené v nabídce pobytů.

• CK uchovává veškeré informace získané o zákaznících 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 veřejnějším 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.