

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE CK SBV S.R.O.

1. Smluvní vztah
2. Předšmluvní podmínky
3. Cena zájezdu
4. Platební podmínky
5. Změny sjednaných služeb, odstoupení od Smlouvy, zrušení zájezdu
6. Odstoupení od Smlouvy ze strany zákazníka – odstoupné (stornopoplatky)
7. Změna rezervace
8. Cestovní doklady, celní, devizové a ostatní předpisy
9. Ostatní povinnosti zákazníka
10. Pojištění
11. Reklamační řád
12. Další ujednání, důležitá upozornění pro zákazníky
13. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů
14. Závěrečná ustanovení

## 1. Smluvní vztah

Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří CK SBV s. r. o., IČ: 25039938, se sídlem Lindnerova 998/6, 180 00 Praha 8-Libeň, zapsaná u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 218430 (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě zákaznickém (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsané písemné Smlouvy o zájezdu (která slouží také jako Potvrzení o zájezdu ve smyslu § 2525 OZ) /závazné přihlášky (dále jen Smlouva nebo Smlouva o zájezdu) potvrzené CK. Předáním vyplněné a podepsané Smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné obchodní podmínky uznává a souhlasí s nimi. Smlouva se podpisem zákazníka stává pro něj závaznou. K uzavření Smlouvy o zájezdu dojde v okamžiku podpisu a razítka.

Smlouvy ze strany cestovní kanceláře (požadatele) Potvrzením Smlouvy se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.

Katalogy a nabídkové listy zájezdů jsou vydávány ve velkém množství. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením Smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V případě, kdy se údaje ve Smlouvě o zájezdu a katalogu odlišují, jsou závazné údaje uvedené ve Smlouvě. Zákazník svým podpisem pod Smlouvou stvrzuje, že převzal katalog (nabídkový list) CK, který obsahuje bližší údaje o zájezdu (nebo získal potřebné informace na [www.sbv.cz](http://www.sbv.cz) stránkách nebo v dodatečné nabídce zájezdu) a doklad o pojištění cestovní kanceláře pro případ úpadku ve smyslu zákona č. 159/99 Sb. (tento doklad je integrován do Smlouvy) a seznámil se se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti CK.

Zákazník byl před uzavřením smlouvy informován o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a požadovaných zdravotních dokladech pro cesty a pobyt v cílové zemi. Zákazník sleduje uvedené na [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz). Na těchto stránkách jsou umístěny další důležité a aktualizované informace o cílových destinacích.

Smlouvu lze měnit pouze písemně.

Údaje, informace, termíny a ceny uvedené v katalogích CK SBV s.r.o., na webových stránkách a dalších propagačních materiálech CK byly zpracovány na základě informací dostupných v době jejich zpracování či směnného kurzu CZK k EUR, aktuální ceně motorové nafty použitých pro kalkulaci služeb. CK si vyhrazuje právo na chyby publikovaných informací, termínů a cen. Závazné jsou pro CK i zákaznické pouze podmínky a ceny sjednané ve Smlouvě a potvrzené pracovníkem CK.

V průběhu času může CK získávat nové informace nebo zaznamenávat různé změny ze strany dopravců, ubytovatelů a obchodních partnerů. Tyto změny jsou postupně zanašeny do informací poskytnutých na webových stránkách [www.sbv.cz](http://www.sbv.cz). Při rozporu informací poskytnutých v katalogu a poskytnutých na webových stránkách CK mají přednost informace poskytnuté na webových stránkách CK. Závazné jsou však pouze informace uvedené ve Smlouvě o zájezdu potvrzené pracovníkem centrály CK.

## 2. Předšmluvní informace

Zákazník, který si objedná zájezd (v souladu se zákonem 159/1999 Sb. a 89/2012 Sb.) obdrží před uzavřením smlouvy „Informační formulář o právech zákazníka – zájezd“ na prodejné nebo v příloze e-mailu (spolu s návrhem Smlouvy, v případě zaslání e-mailu si zákazník nejdříve přečte Informační formulář o právech zákazníka – zájezd). V tomto dokumentu jsou shrnuty základní práva zákazníka podle zákona 159/1999 Sb. a zákona 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Celé znění zákonů jsou k dispozici na <http://www.mmr.cz>.

Další předšmluvní informace, tedy hlavní náležitosti služeb cestovního ruchu, které nejsou specifikovány přímo ve Smlouvě o zájezdu jsou k dispozici na [www.sbv.cz](http://www.sbv.cz) stránkách. Jedná se zejména o trasu cesty, dopravních prostředcích, místech, datech a časech odjezdů a příjezdů, zastávkách, velikosti skupin, jazyku, v němž budou poskytovány služby cestovního ruchu, vhodnosti pobytu a cesty pro osoby s omezenou schopností pobytu...

## 3. Cena zájezdu

cenou zájezdu se rozumí cena, kterou potvrdí CK ve Smlouvě o zájezdu. Ceny jsou cenami smluvními mezi CK na straně jedné a zákazníkem na straně druhé. Obsah cen je uveden v nabídce jednotlivých služeb. Ceny obsahují DPH (pokud je u jednotlivých služeb DPH účtováno).

CK má právo v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“) - § 2530 NOZ na zvýšení ceny zájezdu z důvodů

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

b) daně, jakákoli dodatečná období peněžité plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytnutých podle Smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou nebo

c) směnný kurz české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu

Oznámení o zvýšení je zákazníkovi odesláno nejpozději dvacátý den před zahájením zájezdu. Překročí-li cenové zvýšení 8 % ceny zájezdu, může zákazník od smlouvy odstoupit. Zákazník má při snížení příslušných nákladů právo na slevu z ceny zájezdu. CK má právo požadovat po zákazníkovi administrativní poplatky ve výši 500 Kč za osobu za vyšší slevy z ceny zájezdu.

Písemné oznámení (e-mail nebo poštou) o zvýšení ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 20 dnů před zahájením zájezdu. Pokud CK navrhne zvýšení ceny zájezdu o

více než 8 % může zákazník návrh přijmout nebo odstoupit od smlouvy, aniž by musel hradit odstoupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení je stanovena na 5 dnů. Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy ve lhůtě 5-ti dnů (písemně), platí, že se změnou ceny zájezdu souhlasí. Odstoupí-li zákazník ve lhůtě, obdrží finanční prostředky zpět do 30-ti dnů od odstoupení od Smlouvy.

CK je oprávněna kdykoli změnit cenu zájezdů (a dalších služeb) u nových Smluv o zájezdu (nikoli tedy jednostranně u již prodaných zájezdů). Novou cenou se rozumí cena, kterou potvrdí CK ve Smlouvě. V tomto smyslu upravené ceny zájezdů a dalších služeb jsou platné dnem vyhlášení úpravy cen (vyhlášeje se oznámením na webových stránkách CK a oznámením do obchodní sítě prodejců CK) a má se za to, že podpisem Smlouvy se zákazník dohodl s CK na této upravené ceně. CK může přistoupit ke změně ceny v případě, že dojde k výrazné změně cen dodávaných služeb, které jsou kalkulovány v celkové (souhrnné) ceně zájezdu (služeb). Ceny uváděné v tištěných katalogích CK jsou vydávány s velkým předstihem a CK si vyhrazuje právo tiskových chyb i právo úpravy cen v případě, že dojde ke změně cen dodavatelů CK. Zvýšení ceny může být provedeno také formou povinného příplatku (v nominální hodnotě nebo procentem ceny zájezdu).

případně slevy, vyhlášené CK po datu podpisu Smlouvy zákazník, nezakládají právo zákazníka na slevu

je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu Smlouvy.

pro služby a ceny určené věkem je rozhodující věk zákazníka v den čerpání poslední služby zájezdu (ukončení zájezdu), pokud do tohoto data dovrší zákazník určený věk, zahrnuje se již od počátku do vyšší kategorie.

Všechny slevy a výhody musí být uplatněny při podpisu Smlouvy o zájezdu a musí být na této Smlouvě písemně uvedeny. Žádnou slevu, výhodu nebo přání zákazníka nelze uplatňovat dodatečně po podpisu Smlouvy o zájezdu. Všechny speciální požadavky a přání klientů (např. výhledy z pokojů, umístění jednotlivých pokojů v hotelu, usazení v autobuse – místenky) jsou zpoplatněny a mohou být uvedeny ve Smlouvě o zájezdu pouze formou příplatků, žádné jiné poznámky a přání klientů, které nejsou nabízeny formou příplatku nelze ve Smlouvě uvádět

## 4. Platební podmínky

CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Zákazník zaplatí dle typu zájezdu zálohu (pokud není uvedeno jinak) 2000 Kč/osoba a to při uzavření Smlouvy. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny zájezdu.

Doplatek celkové ceny zájezdu, která s ním byla sjednána ve Smlouvě, musí zákazník uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením čerpání služeb dohodnutých ve Smlouvě. Při placení bankovním převodem nebo složenkou se termínem zaplacení rozumí termín, kdy CK obdrží potvrzení o zaplacení. Při placení fakturou nebo převodem z účtu se termínem zaplacení rozumí termín, kdy je na běžný účet CK připsána požadovaná částka.

V případě nedodržení termínu zaplacení ceny zájezdu zákazník, který má oprávněnou jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stornopoplatky) hradí zákazník. Bez zaplacení celé ceny zájezdu v termínu, uvedeném ve Smlouvě, nemá zákazník nárok účastnit se zájezdu a čerpat služby.

Cestovní doklady, vouchery, jsou zákazníkovi předány až po plném zaplacení ceny zájezdu (odboavení je zasíláno zákazníkovi 7 dnů před odjezdem) na e-mailovou / popř. pošt. adresu zákazníka nebo obchodního zástupce (prodejce)

## 5. Změny sjednaných služeb, odstoupení od Smlouvy, zrušení zájezdu

*Před zahájením zájezdu:*

Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo zájezd zrušit. Takové změny je CK povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Uskutečnění zájezdu je podmíněno dosažením určitého počtu zákazníků (v souladu s §2528 OZ). Požadatel je oprávněn zrušit zájezd pro nesplnění podmínek počtu zákazníků nejpozději: 20 dnů před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než 6 dnů, 7 dnů před zahájením zájezdu v případě cest trvajících 2-6 dnů a 48 hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než 2 dny nebo CK v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámí CK zákazníkovi bez zbytečného odkladu před zahájením zájezdu (§2536 OZ).

Zákazník má právo na odstoupení od Smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv stornopoplatků v následujících případech: při jednostranném zrušení zájezdu ze strany CK, při změně termínu konání zájezdu o více než 48 hodin, při závažné změně programu, změně ceny zájezdu vyšší než 8 % v souladu s bodem 3, při závažné změně ubytování u pobytových zájezdů

za závažnou změnu se nepovažuje, je-li nové ubytování v objektu stejné nebo vyšší kategorie ve stejné oblasti, při závažné změně způsobu přepravy – za závažnou změnu se nepovažuje změna příjezdové nebo odjezdové trasy z dopravních, technických, bezpečnostních a podobných důvodů. Za závažnou změnu se také nepovažuje změna odjezdového či příjezdového místa oproti původně stanovenému.

Pokud zákazník neodstoupí od Smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.

*V průběhu zájezdu:*

CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna:

Zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo bližší se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu

Vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinou CK, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění

Poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly vinou CK poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě

V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny

CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá



kanceláře v místě poskytování služby určité písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákazníkem protokol sepisuje a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem. Reklamační protokol je součástí reklamačního řízení. CK nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří dnů. Do této doby se nepočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se cestovní kancelář se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace ve smyslu § 19 odst. 1 zák. o ochraně spotřebitele. Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, webové stránky: www.adr.coi.cz. V případě, že si zákazník objednal (sjednal) služby CK on-line má zákazník právo se obrátit pro řešení spotřebitelských sporů na „ONLINE DISPUTE RESOLUTION“ (dále jen ODR) na webových stránkách <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

- Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž cestovní kancelář zákaznika ujistila, nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí cestovní kancelář nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady. Nežjedná-li cestovní kancelář nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a cestovní kancelář mu nahradí účelné vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud cestovní kancelář odmítá nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náhrada vzhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li cestovní kancelář opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo zákazník opatření z řádného důvodu odmítne, zajistí cestovní kancelář na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu popř. na jiné ujednané místo. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně, zajistí-li pokračování s vyššími náklady, jdou tyto k tíži cestovní kanceláře. Cestovní kancelář se odpovědností k náhradě škody, způsobené porušením smluvní povinnosti zprostí, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepříkonalná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Jak je výslovně ujednáno v SZ, umožňuje-li mezinárodní Smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení náhrady škody, hradí cestovní kancelář škody vzniklé porušením povinnosti ze Smlouvy o zájezdu jen do výše tohoto omezení. CK nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve Smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamace se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojištění nebo krytí pojišťovny na základě pojištění Smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojištění krytí výslovně vyňaty. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelář zabezpečené služby, nezniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. CK se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostí, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu v rámci zájezdu (Smlouvy o sjednaných služeb) a) zákazníkem, b) třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo c) neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů. Práva a povinnosti vyplývající z uplatnění reklamace se řídí obecně závaznými právními předpisy.

## 12. Další ujednání, důležitá upozornění pro zákazníky

- Všechny vzdálenosti uváděné v katalogu (na webových stránkách, nabídkových listech apod.) jsou uváděny jako orientační hodnoty vyjadřující nejkratší možnou vzdálenost mezi uváděnými body

- Ubytování na pokojích hotelu a apartmánů je možné podle běžných mezinárodních zvyklostí, až na výjimky, v den příjezdu po 14. hodině, a v den odjezdu se pokoje musí uvolnit, až na výjimky, do 8:30 hodiny.

- První a poslední den pobytu je vždy určen na ubytování, opuštění ubytování a přepravu. Tyto dny nemohou být považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. Pozdní příjezd autobusu apod. nemůže být považován za zkrácení dovolené a nemůže být předmětem případné reklamace. V případech, které nemůže CK ovlivnit, není možné vznést na tuto skutečnost reklamaci. Za začátek zájezdu se počítá okamžik, kdy klient začne čerpat první zaplacenou službu, za konec zájezdu je považován okamžik vyčerpání poslední zaplacené služby.

- Při rezervaci ubytování je zákazník plně zodpovědný za počet osob, které přihlásí k obývání, bez ohledu na jejich věk. Upozorňujeme, že správa ubytovacího zařízení může odmítnout nepřihlášené osoby ubytovat, bez nároku na jejich další reklamaci. Dětské postýlky je nutno si vyžádat předem v CK.

- V ubytovacích kapacitách jsou obvykle použity 2 lůžka pevná, ostatní lůžka (pokud jsou v dané ubytovací kapacitě nabízena) mohou být poskytována ve formě přístýlky (rozkládací lůžko, gauč, patrová postel a jiné). Za dvě přístýlky může být považován také rozkládací gauč pro 2 osoby či patrová postel. Při uplatnění akce dítě zdarma a slevy pro děti (dětská cena snižena oproti ceně dospělé osoby) může být vždy poskytnuta dítěti přístýlka.

- Pokud je uveden v popisu ubytování počet lůžek, má se za to, že manželské lůžko, dvojlůžko (od šířky 139 cm a více) je považováno za dvě lůžka.

- Zákazník nemá nárok na vícelůžkový pokoj, než je počet platících zákazníků dle objednávky – Smlouvy o zájezdu i v případě, že je na smlouvě o zájezdu uveden jiný typ ubytování (např. při dvou cestujících a platících osobách může být poskytnut dvojlůžkový pokoj i v případě, že bude v typologii ubytovacích zařízení uveden čtyřlůžkový pokoj).

- stravování formou se považuje za identické, přesný popis stravy je uveden v katalogu CK, na webových stránkách, v nabídkových listech apod.

- V zemích s odlišnými klimatickými podmínkami se může vyskytovat hmyz! Nedoporučuje se ponechávat potraviny volně uložené v pokoji.

- kategorizace ubytovacích zařízení v zahraničí může mít odchylky od kategorizace v našich podmínkách.

- Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci poloviny dvojlůžkového (event. vícelůžkového) pokoje, musí být započítána přírůžka k ceně jako za rezervaci jednolůžkového pokoje, pokud se nenajde další účastník.

- CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. nesjízdnosti komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci, cestující

musí při plánování přípojů, dovoleně, obchodních termínů apod. brát možnost výraznější zpoždění v úvahu. Pres veškeré úsilí není v některých případech možné ovlivnit technické poruchy autokarů, které mohou mít za následek zpoždění. Pro případné řešení reklamace je vždy směrodatný počet využitých nocí v objednané ubytovací kapacitě, případně počet podaných polopenzí (snídaní, večeří, plných penzí apod.), které jsou zahrnuty v ceně zájezdu. Pozdní příjezd do místa ubytování nezakládá právo zákazníka na slevu či jinou kompenzaci, pokud bylo zákazníkovi poskytnuto ubytování alespoň na část noci (která je započtena v počtu objednaných noclehů) a pokud bylo souhrnně poskytnuto objednané množství stravy.

- Porucha klimatizace autokaru (její nefunkčnosti nebo omezená funkčnost) nezakládá zákazníkovi právo na slevu / kompenzaci

- Poskytování některých doprovodných služeb (animační programy, používání hotelových bazénů, nabídka fakultativních výletů) může být provozovatelem v některých (obzvláště mimosezónních) obdobích omezena, což však nezakládá zákazníkům nárok na jakoukoli náhradu.

- CK nenese odpovědnost za žádnou službu, která není specifikována na Smlouvě o zájezdu, zejména za služby poskytované jinými subjekty, které si zákazník objedná v průběhu pobytu (dovoleně, zájezdu) a nejsou součástí ceny zájezdu. Fakultativní výlety a jiné služby objednané zákazníkem jinak než na Smlouvě o zájezdu jsou pořádané a organizovány CK a CK nenese odpovědnost za kvalitu a rozsah služeb spojených s takovými službami – fakultativními výlety, příplatky, půjčení kol, automobilů, pronájem fitness, masáže apod., hrazenými třetími stranami (hotelu, místním CK, půjčovnám apod.).

- CK si vyhrazuje právo zrušit svoz v případě nedodržení minimálního počtu cestujících (5 osob), v případě, že CK přistoupí ke zrušení svozu oznámí tuto skutečnost klientovi (obvykle telefonicky) a nabídne nejbližší možné náhradní nástupní místo. Změna nástupního místa není důvodem k odstoupení zákazníka od Smlouvy bez povinnosti uhradit stornoplatek dle bodu 5.

- pobytová taxa není v ceně pobytu (zájezdu), tato informace je vždy uvedena pod cenovou tabulkou zájezdu (případně na webových stránkách apod.) a v pokynech zaslaných zákazníkům před cestou

- CK neodpovídá za žádné předměty zapomenuté či ponechané klienty v ubytovacích kapacitách, dopravních prostředcích apod. CK není povinna takové předměty přebírat (od dopravců, ubytovatelů apod.), uchovávat je a zajišťovat předání zákazníkovi, pokud tak učiní má CK právo vyžadovat přiměřenou odměnu za vynaložený čas zaměstnanců, poštovní, dopravné apod.

- CK poskytne zákazníkovi pomoc v nesnázích, ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích, nebo nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se Smlouvou.

## 13. Zpracování osobních údajů

- CK zpracovává osobní údaje subjektů údajů (zákazníků) v rozsahu: jméno, příjmení, datum a místo narození, rodné číslo, pohlaví, místo trvalého pobytu, státní občanství, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, platební instrukce, údaje o případných požadavcích na určitou formu stravy – diety v souladu se článkem 6, odst. 1 Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27.4.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů.

- na webových stránkách CK, [www.sbv.cz](http://www.sbv.cz), je zde k dispozici veřejný dokument: Informace o zpracování osobních údajů, poučení o právech v souvislosti s ochranou osobních údajů, ve kterém jsou uvedeny detailně všechny relevantní informace o správci údajů, základech pro zpracování osobních údajů, rozsahu zpracování osobních údajů, účelu a době zpracování osobních údajů, poučení o právech subjektů údajů a kontakty na správce údajů, pro případný kontakt se subjektem údajů (poskytování informací o zpracování, opravě, doplnění údajů, výmaz osobních údajů, žádost o omezení zpracování osobních údajů, vznesení námítky proti zpracování osobních údajů apod).

- zákazník má možnost udělit doplňující souhlas se zpracováním osobních údajů zaškrtnutím příslušné kolony na Smlouvě o zájezdu, případně udělením souhlasu se zpracováním osobních údajů pro konkrétní účely zákazník má také možnost udělit souhlas se zpracováním osobních údajů ústně (například při pořizování fotografií v průběhu zájezdu).

- zákazník má právo na přístup k osobním údajům, právo na opravu, výmaz, omezení zpracování a na přenositelnost údajů od jednoho správce k druhému. V případě potřeby může zákazník kontaktovat správce údajů poštou nebo emailem: [svb@svb.cz](mailto:svb@svb.cz)

- pokud se zákazník domnívá, že došlo k porušení právních předpisů v souvislosti s ochranou jeho osobních údajů, má právo podat stížnost u některého dozorového orgánu. Dozorovým úřadem je v České republice Úřad pro ochranu osobních údajů (ÚOOŠ).

## 14. Závěrečná ustanovení

- Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejním místě, nezavazuje CK více než je uvedeno v písemné nabídce a v písemném programu zájezdu. V případě nejasností před podpisem Smlouvy se obraťte na pracovníky prodeje CK, kteří Vám rádi poskytnou vysvětlení.

- Tyto všeobecné smluvní podmínky se vztahují na všechny zájezdy pořádané CK včetně zájezdů, které CK organizuje ve spolupráci s partnerskými CK. Zákazník bere na vědomí, že tyto všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy, potvrzuje, že se na těchto podmínkách dohodl a souhlasí s nimi a to i jménem všech společenstevních osob, které jej k uzavření této Smlouvy zmocnily.

*Tyto všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1. 7. 2018.*

*Tyto Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře CK SBV s.r.o. jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu / Závazné přihlášky. Prohlašuji, že jsem oprávněn za sebe i za osoby, za které či ve prospěch kterých je Smlouva o zájezdu / závazná přihláška uzavírána souhlasit s těmito výše uvedenými Všeobecnými obchodními podmínkami cestovní kanceláře CK SBV s.r.o. což stvrzuji podpisem Smlouvy o zájezdu / závazné přihlášky.*