

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

1. Smluvní vztah
2. Předmluvní 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 kancelář 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 písemně 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 (pořadatele) Potvrzením Smlouvy se CK zavazuje zákaznickovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.

Katalogy a nabídkové listy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu. 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 stránkách nebo v dodatečně 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. 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 a platných 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 poskytovaných na webových stránkách www.sbv.cz. Při rozporu informací poskytnutých v katalogu a poskytnutých na webových stránkách CK mají přednost informace poskytované na webových stránkách CK. Závazné jsou však pouze informace uvedené ve Smlouvě o zájezdu potvrzené pracovníkem centrály CK.

2. Předmluvní informace

Zákazníkem, 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 prodejní 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 předmluvní informace, tedy hlavní náležitosti služeb cestovního ruchu, které nejsou specifikovány přímo ve Smlouvě o zájezdu jsou k dispozici na www.sbv.cz stránkách. Jedná se zejména o trase cesty, dopravních prostředcích, místech, datech a časech odjezdů a příjezdů, zastávek, velikosti skupiny, 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 u nabídky 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, jakákoliv dodatečná obdobná 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 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 poplatek ve výši 500 Kč za osobu za vyřízení slevy z ceny zájezdu.

Písemně oznámení (e-mailem 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 (vyhláší 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).

případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu Smlouvy zákazníkem, 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 příplatku, 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 zákazníkem je CK oprávněna 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 (odbavení je zasláno 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). Pořadatel je oprávněn zrušit zájezd pro nesplnění podmínky 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 nevyhnutelně a mimořádně 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 změně, 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

bezpečnostní situace, stávky, dopravní či technické problémy, neštěstí a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí z takové změny programu a ceny zájezdu.

- Perušil-li CK zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět.

6. Odstoupení od Smlouvy ze strany zákazníka – odstupné (stornopoplatky)

- Zákazník má právo před zahájením zájezdu odstoupit od uzavřené Smlouvy s CK (stornovat zájezd). Toto odstoupení musí učinit písemně. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemně odstoupení (storno zájezdu) doručeno CK.

- Zákazník má právo na odstoupení zájezdu bez úhrady odstupného pokud: CK zvýší cenu zájezdu o více než 8 %, podstatně změně některou z hlavních náležitostí zájezdu, místě určení cesty nebo pobytu nebo v jeho bezprostředním okolí nastanou nevyhnutelné a mimořádné okolnosti mající zásadní vliv na poskytování služeb zahrnutých v zájezdu (nebo na přepravu).

- Ve všech dalších případech zákazníkova odstoupení od uzavřené Smlouvy s CK (mimo výše jmenované případy, kdy je možná odstoupení bez odstupného) má CK právo účtovat odstupné / stornopoplatky (smluvní pokutu). Odstupné je splatné ihned. Po odečtení odstupného z celkové ceny zájezdu obdrží zákazník zpět zbytek ze zaplacené částky. Pokud by výše odstupného (stornopoplatků) byla vyšší než zaplacená záloha, je klient povinen uhradit částku rovnající se výši odstupného (stornopoplatků). Výše odstupného je uvedena za osobu! Minimální výše jakéhokoli odstupného je 1.000 Kč za osobu (u zájezdů, jejichž cena za os. nepřesáhne 1.000 Kč se minimální výší odstupného rozumí cena zájezdu).

Výše odstupného u zájezdů do evropských destinací:

Výše odstupného závisí na době, kdy CK obdržela požadavek zákazníka na storno (zrušení) zájezdu, a to:

Zrušení zájezdu: více než 50 dní před odjezdem	500 Kč/cestovní smlouva
49-35 dní před odjezdem	15% ceny zájezdu
34- 24 dní před odjezdem	50 % ceny zájezdu
23-16 dní před odjezdem	75 % ceny zájezdu
15- 8 dnů před odjezdem	90 % ceny zájezdu
méně než 7 dnů před odjezdem	100 % ceny zájezdu

Pokud má zákazník sjednáno komplexní cestovní pojištění včetně pojištění storna zájezdu, má se za to, že tato služba (pojištění) je čerpána od podpisu Smlouvy jako celek. V případě storna zájezdu se cena pojištění zákazníkovi nevrací ani nespadá do výpočtu odstupného - služba je čerpána a dodavatelé uhrazena v plné výši. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu (odjezdu či nástupu na zájezd). Zákazník bere na vědomí, že v případě, kdy je stornována jedna osoba nebo více osob sdílejících jednu ubytovací jednotku tak, že v ubytovná jednotce zbude pouze jedna plně platící osoba (pokoj/studio) nebo jen 2 plně platící osoby (apartmán, rodinný pokoj apod.) bude účtován příplatek za neobsazené lůžko (jednolůžkový pokoj). Pokud s tímto příplatkem nebude zákazník souhlasit, má možnost stornovat celou Smlouvu o zájezdu. Stornopoplatky však budou aplikovány na všechny osoby.

7. Změna rezervace

Změna jména zákazníka

se stává součástí Smlouvy nebo bude Smlouva přepracována a změny zaneseny přímo do takto přepracované Smlouvy).

- Zákazník může kdykoliv písemně oznámit CK, že se zájezdu zúčastní náhradní osoba v oznámení uvedená (oznámení se tímto stává součástí Smlouvy nebo bude Smlouva přepracována a změny zaneseny přímo do takto přepracované Smlouvy)

8. Cestovní doklady, celní, devizové a ostatní předpisy, pokyny k odjezdu

- Zákazníci, kteří se přihlásí k zájezdům, odpovídají za platnost svých cestovních dokladů, potřebných povolení a víz do cílové destinace i do států, kterými se projíždí včetně klientů vlastní dopravou (zelená karta, mezinárodní řidičský průkaz apod.). V případě, že zákazník nebude mít zajištěna všechna potřebná povolení, cestovní doklady, víza apod., a z tohoto důvodu se nebude moci zájezdu účastnit, postupuje CK stejně jako by zákazník zájezd stornoval v den odjezdu, tedy dle bodu 5. V případě, že zákazníkovi nebude umožněn vstup do země (cílové i v průběhu cesty projížděnými zeměmi) místními orgány, CK nenese žádné závazky vůči zákazníkovi a zákazník se musí dopravit zpět do ČR na své vlastní náklady, zákazníkovi je taktéž účtován stornoplatek jako by zájezd stornoval v den odjezdu, tedy dle bodu 5.

- zákazník je povinen se seznámit s veškerými informacemi týkající se poskytovaných služeb, buď na www.sbv.cz, telefonicky nebo v prodejně, kde zájezd kupuje. Zákazník odpovídá za veškerá potřebná povolení ke vstupu a všechny potřebné cestovní doklady (za svou osobu i všech spolucestujících osob) potřebné ke vstupu do cílové destinace i tranzitu přes všechny projížděné země.

- Zákazníci jsou povinni dodržovat všechny celní, devizové a ostatní předpisy České republiky a navštívené země. Pokud by zákazník svým jednáním ohrožoval nebo narušil průběh a program zájezdu, nebo pokud závažným způsobem poruší celní, devizové a ostatní předpisy České republiky nebo navštívené země, může být vyloučen z účasti na zájezdu, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb.

- zákazníci, kteří cestují s cestovním dokladem jiným, než vydaným ČR musí uvést tuto skutečnost při sepsání Smlouvy o zájezdu

- CK zasílá klientům 7 dnů před odjezdem pokyny na cestu (případně voucher, pojišťovací karty a rozsah pojištění...) elektronickou poštou na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě. Pokud není na Smlouvě o zájezdu e-mailová adresa uvedena, jsou pokyny zasílány e-mailem na adresu prodejce (cestovní agentury/kanceláře, ze kterou klient Smlouvu sepsal), kde si klient odbavení na cestu vyzvedne. Zaslané pokyny na cestu poštou je možné jako doplňkovou službu, která musí být uvedena jako příplatek na Smlouvě o zájezdu (poplatek 60,- Kč za Smlouvu o zájezdu). Vouchery a pojišťovací karty včetně rozsahu pojištění jsou vytvořeny a zasílány tak, aby byly akceptovatelné při pouhém vytištění (není třeba originálů uvedených dokladů). Pokud by zákazníkovi z jakéhokoli důvodu nebyly pokyny doručeny (např. z důvodu chybných kontaktních údajů ve Smlouvě o zájezdu, problémech na serverech, které nemůže CK ovlivnit apod.), je zákazník povinen si pokyny vyžádat. Zákazník uvádí na Smlouvu o zájezdu aktuální kontakty, u kterých je povinen měsíc před odjezdem zkontrolovat jejich aktualnost a případně nesrovnalosti hlásit písemně CK.

9. Ostatní povinnosti zákazníka

K základním povinnostem zákazníka patří:

- Poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů.

- Osoby od 15-ti do 18-ti let se mohou zájezdu zúčastnit pouze se souhlasem zákonného zástupce staršího 18-ti let nebo v jeho doprovodu. Děti do 15-ti let se mohou zájezdu zúčastnit pouze v doprovodu osoby starší 18-ti let.

- Zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.

- Při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza, atp.), cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství země, kam cestují, resp. kterými budou projíždět, a potřebná víza si obstarat sami. CK nenese odpovědnost za případné problémy vzniklé s neudělením víza, neplatnými cestovními doklady apod. nebo vadnými úkony zákazníka. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník. Trasa cesty autokarových zájezdů je k dispozici na www.sbv.cz. Pokud existují alternativní trasy cesty, je zákazník povinen disponovat potřebnými doklady, povoleními a vízy na všechny možné trasy cesty. Zákazník si může vyžádat písemné potvrzení trasy cesty od CK.

- Řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné cestovní kanceláří určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu, v případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu zájezdu je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vykrátit, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb.

- Zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, uhradit event. škodu, kterou způsobí v dopravním prostředku nebo v ubytovacím nebo jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle Smlouvy.

Vyloučení zákazníka ze zájezdu:

- průvodce, delegát, popř. jiný zástupce CK má právo zákazníka vyloučit ze zájezdu bez jakéhokoli nároku na vrácení zaplacené ceny zájezdu či jeho části. Toto právo na vyloučení ze zájezdu vzniká při nevhodném jednání a chování zákazníka, jeho hrubém, nesmyslném, vulgárním či agresivním chování či jednání vůči delegátovi – průvodci, či obtěžuje-li tento zákazník své okolí, personál v hotelu apod., zejména však další účastníky zájezdu. Zákazník může být také vyloučen ze zájezdu pokud záměrně narušuje a odmítá respektovat ubytovací řád jednotlivých ubytovacích zařízení, pokud narušuje průběh zájezdu či zásadně poruší zákony dané země. Zákazník bere na vědomí, že CK použije veškeré dostupné legální postupy v dané zemi proti nevhodnému chování zákazníka. Zákazník bere také na vědomí, že veškeré náklady spojené s výše uvedeným jednáním jsou plně k tíži zákazníka.

10. Pojištění

- V ceně kombinací služeb (zájezdů), které nejsou objednávány zákazníkem na základě rámcové smlouvy o pořádání pracovních cest souvisejících s její obchodní činností, podnikáním nebo povoláním (služební cesty) je zahrnuto povinné smluvní pojištění CK ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. Smlouva obsahuje osvědčení o sjednání povinného pojištění záruky v důsledku úpadku cestovní kanceláře ve smyslu zákona 159/99 Sb. a je současně dokladem o pojištění podle § 6 ods. 3 zák. č. 159/99 Sb. Toto osvědčení nahrazuje doklad pro pojištěné osoby. Zároveň jsou přímo ve Smlouvě uvedeny pokyny pro cestující - způsob oznámení pojistné události. Každý klient musí být na cestu do zahraničí zdravotně pojištěn. CK nabízí komplexní zdravotní pojištění, včetně pojištění případného storna zájezdu, které lze sjednat při uzavření Smlouvy. Rozsah standardní nabídky pojištění je uveden v katalogu zájezdů. Aktuální Všeobecné pojistné podmínky jsou ke stažení na adrese: www.sbv.cz.

11. Reklamační řád

- Reklamační řád (samostatně nebo jako součást těchto všeobecných smluvních podmínek CK je nedílnou součástí potvrzení o zájezdu/Smlouvy o zájezdu (dále jen „SZ“), upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřizování (dále jen „reklamacie“) v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“) a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění (dále jen „zákon o podnikání v cestovním ruchu“) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“). Cestovní kancelář (dále jen „CK“) odpovídá zákazníkovi ve smyslu § 2537 a násl. NOZ za vady zájezdu. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen vytknout pořadateli vadu bez zbytečného odkladu v souladu s § 2537-2540 NOZ. Vytkne-li zákazník bez zbytečného odkladu vadu a CK uzná nároky zákazníka má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Při řešení reklamacie je nutná součinnost zákazníka, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, zástupci pověřenému cestovní kanceláři, jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamacie, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděné v reklamaci. Cestovní kancelář doporučuje zákazníkovi, aby tuto součinnost poskytl. Při výskytu závad v plnění se zákazníkovi doporučuje společně působit v tom směru, aby se event. škodám zabránilo nebo aby byly co nejméně. Zákazník by měl zejména veškeré svoje výhrady sdělit v místě vzniku průvodci – delegátovi CK, případně vedoucímu provozovny poskytující své služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být uskutečněna náprava na místě samém (odstranění vady, nalezení okamžitého řešení). Reklamacie může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u zástupce cestovní kanceláře během trvání zájezdu, či v cestovní kanceláři. Reklamacie může zákazník uplatnit také na jakémkoli prodejním místě obchodní sítě CK, kde klient reklamované služby sjednal (zakoupil) – tedy ve své cestovní agentuře či pobočce CK. Přijmout reklamacie je oprávněn každý pracovník CK, každý pracovník pobočky CK či pracovník prodejního místa obchodní sítě CK, kde si klient reklamované služby sjednal. Zákazník při uplatňování reklamacie uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamacie, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamacie průkazně skutkově doloží. Cestovní kancelář zákazníkovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě. Je-li uzavření SZ zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, může zákazník reklamaci uplatnit u této zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Za zákazníka se pro účely reklamacie považuje každý účastník zájezdu uvedený v SZ. K uplatnění reklamacie musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci - reklamační protokol - v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamacie a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá zástupci cestovní

kanceláře v místě poskytované 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 nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se cestovní kancelář se zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě. V případech, kdy je reklamační 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 zákazníkovi ujistila, nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí cestovní kancelář nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady. Nejedná-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 odmítla 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 odpovědnosti k náhradě škody, způsobené porušením smluvní povinnosti zproští, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a neprofanatelná 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 pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné Smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného 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 z části nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelář zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. CK se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zproští, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu v rámci zájezdu (Smlouvou 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 zabraňováno 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 v pokojích hotelů 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 pouze 2 lůžka pevná, ostatní lůžka (pokud jsou v dané ubytovací kapacitě nabízena) mohou být poskytována ve formě přistýlky (rozkládací lůžko, gauč, patrová postel a jiné). Za dvě přistýlky může být považován také rozkládací gauč pro 2 osoby či patrová postel. Při uplatnění akce dítě zdarma a slevy pro děti (dětská cena snižená oproti ceně dospělé osoby) může být vždy poskytnuta dítěti přistýlka.
- 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 dvoulůžkový 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 hmyž! 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 dvoulůžkového (event. vícelůžkového) pokoje, musí být započítána přírážka 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, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznější zpoždění v úvahu. Přes 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 zákazníkovi 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 zákazníkovi 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 (dovolené, zájezdu) a nejsou součástí ceny zájezdu. Fakultativní výlety a jiné služby objednané zákazníkem jinak než na Smlouvě o zájezdu nejsou 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, masáží 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 stornopoplatek 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 zasláných 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, poštovné, 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, 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 námitek proti zpracování osobních údajů apod).
- zákazník má možnost udělit doplňující souhlas se zpracováním osobních údajů zaškrtnutím příslušné kolonky 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
- 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 (ÚOOS).

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 spolucestujících osob, které jej k uzavření této Smlouvy zmocnil.

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.