

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY CK POVODA S.R.O. PRO PRODEJ VODÁCKÝCH ZÁJEZDŮ A PRO POSKYTOVÁNÍ DALŠÍCH VODÁCKÝCH SLUŽEB

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Cestovní kancelář Povoda s.r.o. se sídlem Zborovská 631, Kolín 2, 28002, IČO: 24775738 (dále jen „CK Povoda“) se zabývá:

- prodejem a realizací vodáckých zájezdů;
- poskytováním dalších vodáckých služeb jako organizováním firemních nebo skupinových akcí na vodě, nebo organizováním jiných outdoorových aktivit. (dále jen „jiné vodácké služby“).

1.2. Tyto všeobecné obchodní podmínky CK (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran ze:

- smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“);
- ze smlouvy o poskytnutí jiných vodáckých služeb v případech, kdy se nejedná o zájezd ve smyslu zákona 159/1999 Sb.. V případě jiných vodáckých služeb může být smlouva nahrazena objednávkou zaslanou ze strany zákazníka. Zasláním objednávky zákazník potvrzuje, že se seznámil s těmito VOP a že s nimi souhlasí.

2. SMLOUVA O ZÁJEZDU

2.1. CK poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné Smlouvy o Zájezdu (SoZ)

2.2. Potvrzení o zájezdu vydá CK Povoda zákazníkovi elektronicky v textové podobě (v pdf).

2.3. Prodejem zájezdu se rozumí okamžik uzavření SoZ. SoZ je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s CK závazně potvrdí nabídku zájezdu. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu se považuje:

- uhrazení požadované zálohy (50%) z ceny zájezdu dle instrukcí CK Povoda.
- jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CK zachycený v emailové nebo jiné komunikaci.

2.4. SoZ je účinná:

- zaplacením celé ceny zájezdu ve lhůtě stanovené CK;

2.5. Pokud zákazník uzavírá SoZ za či ve prospěch třetích osob, odpovídá jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací.

3. PODROBNÉ POKYNY A DOKLADY PRO CESTU

3.1. CK POVODA zašle zákazníkovi nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu podrobné propozice zájezdu. Jedná se zejména údaje o plánovaných místech srazu a časech odjezdu, jména a kontaktní informace průvodců zájezdu, doporučený seznam vybavení a další praktické informace na cestu. Je-li SoZ uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření SoZ.

3.2. Orientační časy odjezdu z jednotlivých nástupních míst jsou uvedeny v programu zájezdu, který je součástí SoZ. Tyto časy mohou být z organizačních důvodů změněny a to maximálně o 3 hodiny jedním nebo druhým směrem.

4. CELKOVÁ CENA ZÁJEZDU A ZPŮSOB PLATBY

4.1. Cena zájezdu a cena dalších objednaných doplňkových služeb je uvedena v SoZ. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

4.2. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny na webových stránkách www.povoda.cz nebo v návrhu SoZ v části: „V ceně zahrnuto“.

4.3. V průběhu zájezdu mohou vzniknout zákazníkovi další náklady, jejichž neúplný výčet je uveden u popisu zájezdu v odstavci Cena nezahrnuje: ...

4.4. Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto:

- zálohu – 50 % ceny zájezdu nejpozději do 14 dnů od objednání zájezdu (přes webový formulář nebo telefonicky). V případě, že k objednání zájezdu dojde před 14.2., je termínem pro uhrazení zálohy datum 28.2. t.r.
- doplatek ceny zájezdu je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu.

4.5. V případě neuhrazení doplatku ceny má CK právo odstoupit od SoZ. Vyřazený zákazník bude v tomto případě vyrozuměn písemně na emailovou adresu uvedenou v objednávce zájezdu. Přijatá záloha snížená o odstupné dle článku 8. mu bude vrácena.

4.6. V případě objednání zájezdu ve lhůtě kratší než 30 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit celou cenu zájezdu do 5 dnů od objednání, a to nejpozději 1 den před začátkem zájezdu.

5. ZMĚNA SMLOUVY

5.1. 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 SoZ.

5.2. Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od SoZ ve lhůtě podle SoZ, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od SoZ, c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od SoZ, a d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

5.3. Neodstoupí-li zákazník od SoZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Jestliže v důsledku změny závazku z SoZ sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

6. PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA POSTOUPENÍ SMLOUVY

6.1. V případě, že se zákazník nemůže zakoupeného zájezdu zúčastnit, může přenechat své místo na zájezdě 3. osobě. Oznámení o změně účastníka, je třeba oznámit CK POVODA emailem na info@povoda.cz nebo na tel. 736 539 489, nejpozději 48 hodin před začátkem zájezdu.

6.2. Manipulační poplatek za změnu účastníka je 300 Kč.

6.3. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CK a poplatek za změnu letenky).

7. Odstoupení od smlouvy

7.1. Zákazník může kdykoliv před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit. S výjimkou situací podle čl. 7.2 je zákazník povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odstupné podle čl. 8 a CK je povinna mu bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o odstupné.

7.2. CK POVODA může odstoupit od SoZ jen tehdy, byl-li zájezd zrušen pro nedosažení minimálního počtu účastníků, anebo porušil-li zákazník svou povinnost.

7.3. Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CK odstupné podle čl. 10 v těchto případech:

- a) CK zvýší cenu zájezdu o více než osm procent;
- b) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;
- c) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které dříve písemně přijala;
- d) v místě určení cesty nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty
- e) CK odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámila zákazníkovi ve lhůtě:
 - a. 20 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než 6 dní,
 - b. 7 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících 2-6 dní,
 - c. 48 hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než 2 dny;
- f) CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

7.4. V těchto případech je CK povinna zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situaci podle písm. d), e) a f) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

7.5. Účinky odstoupení od SoZ nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

8. ODSTUPNÉ (STORNO)

8.1. Pro stanovení výše odstupného se vychází z ceny zájezdu podle článku 4.2 nesnížené o slevy, dále z počtu dnů mezi odstoupením od SoZ a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK.

Výše odstupného za každou osobu činí:

- do konce února – CK neúčtuje žádné storno poplatky
- po začátku března, až 90 dní před odjezdem – manipulační poplatek 300 Kč
- 90–61 den – 10 % z ceny zájezdu nebo skutečně vzniklé náklady, pokud jsou vyšší;
- 60–31 den – 25 % z ceny zájezdu nebo skutečně vzniklé náklady, pokud jsou vyšší;
- 30–16 den – 50 % z ceny zájezdu nebo skutečně vzniklé náklady, pokud jsou vyšší;
- 15–6 dní – 75 % z ceny zájezdu, nebo skutečně vzniklé náklady, pokud jsou vyšší;
- 5 dnů a méně – 100 % ceny zájezdu.

Skutečně vzniklé náklady zahrnují zejména již uhrazené nevratné zálohy za dopravu, ubytování nebo jiné služby, které CK uhradila za zákazníka dle jeho objednávky. Náhrady skutečně vzniklých nákladů nemůže být vyšší než 100% ceny zájezdu.

8.2. Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví nebo odjezd zmešká je toto konání považováno za zrušení SoZ ze strany zákazníka.

8.3. Pokud zákazník již na základě SoZ provedl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odstupné, budou vzájemné pohledávky započteny; CK případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné, nebo zákazník neprodleně doplatí CK rozdíl mezi odstupným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.

9. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU A POMOC V NESNÁZÍCH

9.1. CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

9.2. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu s SoZ nebo nabídkou uvedenou na www.povoda.cz.

9.3. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK bez zbytečného odkladu, ideálně již v průběhu zájezdu průvodci na místě samém. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.

9.4. CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CK vadu v

určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného.

9.5. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána v SoZ, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje SoZ, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo v SoZ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CK povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.

9.6. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se SoZ, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.

10. DALŠÍ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKŮ

10.1. Zákazník i další účastníci, jejichž jménem je SoZ uzavřena, jsou povinni:

- mít platný cestovní doklad (pas nebo OP) splňující požadavky k návštěvě cílových států; (pozor, i děti potřebují pas nebo OP a to i k cestám pouze po EU) a pokud tak neučiní, uhradit případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé;
- řádně používat bezpečnostní prostředky (vodáckou vestu případně vodáckou přilbu) dle pokynů vedoucího zájezdu – pokud zákazník odmítne užívat tyto ochranné prostředky, může mu průvodce zakázat další plavbu
- dodržovat stanovený program a domluvené časy srazů
- dbát pokynů průvodců, zejména v průběhu plavby na řekách; průvodce vždy zvažuje aktuální vodní stav a schopnosti účastníků a v případě nebezpečí nebo nedostatečné zkušenosti účastníků může některou z plánovaných tras zrušit nebo zakázat plavbu některým účastníkům;
- zdržet se konzumace alkoholických nápojů a jiných omamných látek před a v průběhu plavby po řece; pokud průvodce zjistí, že účastník je pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek může mu zakázat plavbu. CK POVODA neručí za jakékoliv škody na majetku nebo na zdraví, při kterých je poškozený pod vlivem návykových látek
- předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu;
- chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval dobré jméno CK POVODA. Zákazník se zejména zavazuje dodržovat noční klid v navštívených kempch

- chovat se ohleduplně k přírodě a okolnímu prostředí, nadměrně nehlučet a neznečistovat okolí odpadky.

11. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU

11.1. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších účastníků zájezdu, dopravce a na pronajatém vodáckém vybavení.

11.2. Pokud není uvedeno jinak, je v ceně zájezdu vždy zahrnut i pronájem vodáckého vybavení. Při zacházení s pronajatým vodáckým vybavením je třeba dodržovat následující pravidla:

a. nenechávat nafouknuté rafty nebo nafukovací kanoe na přímém slunci, v případě vysokých teplot (nad 25st. Celsia) ani ve stínu.

b. nesedat na záchranné vesty ani barely

c. vesty, neoprenové obleky nebo boty a vodácké bundy každý den po použití vysušit

d. na konci zájezdu předat pronajaté vodácké vybavení zbavené nečistot průvodcem

e. předcházet ztrátě, poškození nebo zničení pronajatého vodáckého vybavení. V případě ztráty, poškození nebo zničení vodáckého vybavení vinou zákazníka je tento povinen škodu uhradit.

11.2. CK POVODA odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. Ani tehdy však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

11.3. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví.

11.4. Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

12. POJIŠTĚNÍ

12.1. CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZ (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění. Toto pojištění je možné sjednat prostřednictvím CK Povoda u pojišťovny UNIQA (více na www.povoda.cz/pojisteni)

12.2 CK je pojištěna pro případ úpadku u pojišťovny Česká Podnikatelská Pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, Pobřežní 665/23, Praha 8, 18600, číslo pojistné smlouvy 0201601095.

13. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

13.1. Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění SoZ a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

13.2. Pro účely plnění SoZ budou informace uvedené v čl. 15.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména kempům, příp. přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve SoZ, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Osobní údaje nikdy neposkytujeme subjektům mimo EU.

13.3. Zákazník bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa a e-mailová adresa za účelem zaslání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou e-mailem nebo poštou. Proti zaslání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zaslaným na e-mail: info@povoda.cz. V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

13.4. Zákazník může nebo nemusí souhlasit s tím, že CK bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů CK, a to jak v tištěné podobě, tak na webových nebo facebookových stránkách CK. Souhlas může zákazník vyjádřit podpisem na příslušném formuláři, který mu bude předložen průvodcem v průběhu zájezdu.

13.5. Výše uvedená ustanovení čl. 15 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SoZ uzavřel (spolucestující). Uzavřením SoZ zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

13.6. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:

a) Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů může kdykoliv odvolat, a to podáním zaslaným CK, a to buď na adresu CK nebo e-mailem zaslaným na e-mail: info@povoda.cz

b) Požadovat od CK přístup k osobním údajům týkajících 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.

c) 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 je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CK převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

d) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

e) Získat od CK kdykoliv 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 zpracovávaných 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 jí 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.

f) 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 založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá CK osobní údaje zákazníka jinému správci.

Tyto Všeobecné Obchodní Podmínky vstupují v platnost dne 1.1.2019

**POVODA s.r.o.**
IČO: 24775738
DIČ: CZ24775738
+420 736 539 489
Moravcova 856, Kolín 2, 280 02
info@povoda.cz
www.povoda.cz

