VŠEOBECNÉ PRODEJNÍ PODMÍNKY
CESTOVNÍ KANCELÁŘE B&K TOUR,s.r.o.

Tyto všeobecné prodejní podmínky (dále též jen „**VPP**“ či „**podmínky**“) se vztahují na zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu společnosti B & K TOUR, s. r. o., IČ: 465 06 501, se sídlem Komenského 249/15, 500 03 Hradec Králové, zapsané v obchodním rejstříku pod sp. zn. C 2011 vedenou u Krajského soudu v Hradci Králové (dále jen „**B&K TOUR**“). Tyto VPP tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/ nebo smlouvy o ubytování uzavřené mezi B&K TOUR a zákazníkem. Tyto VPP upravují práva a povinnosti při prodeji:
- zájezdů,
- ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka.

I. SMLUVNÍ UJEDNÁNÍ

Smluvní vztah mezi B&K TOUR a zákazníkem se řídí ustanoveními příslušných právních předpisů, smlouvou a těmito podmínkami. Smlouva o zájezdu /cestovní smlouva/ může být uzavřena se zákazníkem ze strany B&K TOUR přímo, nebo prostřednictvím třetí osoby (obchodního zástupce pořadatele – prodejce). Prodejce jedná na základě a v mezích uzavřené obchodní smlouvy a udělené plné moci. Zákazník je oprávněn nechat si předložit dokument, který osvědčuje způsobilost prodejce uzavírat smlouvy jménem subjektu, pro který je služba zprostředkována.

1. UZAVŘENÍ SMLOUVY

a) B&K TOUR vždy poskytne zákazníkovi před tím, než učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením smlouvy o zájezdu informace na příslušném formuláři, v němž bude mimo jiné vždy uvedena informace, zda se jedná o zájezd nebo spojené cestovní služby, a informace o způsobu právní ochrany zákazníka. B&K TOUR dále poskytne též, je-li to pro daný zájezd relevantní, také další informace, a to vždy minimálně v rozsahu vyžadovaném právními předpisy.

b) B&K TOUR předkládá zákazníkovi tento návrh smlouvy a po jeho vyplnění obdrží každá ze smluvních stran po jednom exempláři se stejnou platností. Zákazník svým podpisem nebo elektronickým potvrzením pod smlouvou stvrzuje, že dále převzal katalog B&K TOUR popř. jiný písemný nabídkový materiál (dále jen katalog), který obsahuje bližší údaje o zájezdu a doklad o pojištění a seznámil se se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti B&K TOUR.

c) Smluvní vztah vzniká s osobou, která smlouvu o zájezdu /cestovní smlouvu/ uzavírá, a to i v případě, že tak činí ve prospěch dalších osob.

d) B&K TOUR vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy či bezprostředně po jejím uzavření doklad o smlouvě (potvrzení o zájezdu) v písemné formě. Je-li smlouva vyhotovena v písemné formě, nahrazuje její stejnopis potvrzení o zájezdu, obsahuje-li všechny náležitosti stanovené pro potvrzení o zájezdu zákonem. Obsahují-li smlouva i potvrzení o zájezdu údaje, které se liší, může se zákazník dovolat toho, co je pro něho výhodnější.

e) Za splnění všech závazků vyplývajících ze smlouvy odpovídá B&K TOUR.

2. SJEDNANÉ SLUŽBY, CENY A JEJICH ÚHRADA

a) Druh a rozsah sjednaných služeb je uveden ve smlouvě o zájezdu. Další podmínky jsou uvedeny v katalogu nebo na www.bktour.cz. V potvrzení o zájezdu nebo smlouvě o zájezdu /cestovní smlouvě/ může B&K TOUR odkázat na číslo nebo jiné označení zájezdu v katalogu za účelem vymezení zájezdu uvedením času jeho zahájení a ukončení a všech služeb cestovního ruchu zahrnutých do ceny zájezdu, jakož i místa jejich poskytnutí a doby jejich trvání. Liší-li se údaj v katalogu od údaje uvedeného ve smlouvě o zájezdu /cestovní smlouvě/, má přednost smlouva.

b) Ceny zájezdů jsou smluvní. Závazná je vždy cena, která je uvedena v potvrzení o zájezdu nebo ve smlouvě o zájezdu /cestovní smlouvě/. Dojde-li při vyplňování smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/ nebo potvrzení o zájezdu k uvedení ceny, která je zřejmě nesprávná (nesprávný výpočet, přepsání) - platí cena, která by byla stanovena při správném postupu. Toto ustanovení platí pro omyl ze strany klienta i B&K TOUR a druhá strana má právo žádat opravu nesprávně vyplněné smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/ nebo potvrzení o zájezdu, a to kdykoliv až do ukončení objednaného zájezdu.

c) Právo účasti na zájezdu vzniká zákazníkovi zaplacením ceny zájezdu. Úhradu ceny je možné provést v následujících splátkách: při objednávce zájezdu je zákazník povinen uhradit zálohu ve výši 30 % z celkové ceny, doplatek je potom nutno poukázat na účet B&K TOUR nejpozději do 45 dnů před poskytnutím první objednané služby. Dnem zaplacení se rozumí den, kdy byla celá částka připsána na označený účet. Nebude-li provedena celá úhrada včas, je B&K TOUR oprávněna účast zákazníka na sjednané službě zrušit.
Je-li zájezd objednán v době kratší než 45 dní před jeho zahájením, je zákazník povinen provést celou úhradu již při uzavření smlouvy. Katalogové ceny jsou kalkulovány s kurzem vyhlášeným ČNB ke dni uvedenému v katalogu.

d) B&K TOUR neodpovídá za ceny fakultativních výletů, doplňkových služeb, příplatků a slev, které nejsou zahrnuty do ceny zájezdu a které se uvádějí v katalogu jako fakultativní příplatky nebo je B&K TOUR uvádí v pokynech na cestu. Poskytovatel této služby může tyto ceny kdykoliv zvýšit bez předchozího oznámení.

e) Zákazník bere na vědomí, že B&K TOUR nedoplňuje ze své vůle objednané pokoje či apartmány do optimální kapacity a za neobsazená lůžka si účtuje příplatek ve všech případech, kdy je to v katalogu uvedeno.

3. ZVÝŠENÍ CENY ZÁJEZDU

B&K TOUR je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, jestliže je zároveň přesně stanoven způsob výpočtu zvýšení ceny. Cena zájezdu uvedená v potvrzení zájezdu nebo smlouvě o zájezdu /cestovní smlouvě/ však nesmí být jednostranně zvýšena během 20 dnů před zahájením zájezdu. Cenu lze zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení:

a) cena za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo
b) platby spojené s dopravou, jako jsou letištní a přístavní či jiné poplatky zahrnuté v ceně zájezdu, nebo
c) směnný kurz české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, pokud k této změně dojde do jednadvacátého dne před zahájením zájezdu.

Písemné oznámení o zvýšení ceny zájezdu musí být zákazníkovi doručeno nejpozději 20 dní před zahájením zájezdu, jinak B&K TOUR nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu.

4. JINÉ ZMĚNY PRODEJNÍCH PODMÍNEK

I. ze strany B&K TOUR

a) Je-li B&K TOUR nucena z důvodů vnějších okolností před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/. Pokud navrhovaná změna smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/ vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena.

b) Navrhne-li B&K TOUR změnu smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/ podle předchozího odstavce, má zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/ souhlasit, nebo zda od smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/ odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené B&K TOUR, která je stanovena na 5 dní od doručení návrhu na změnu smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/ zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.

c) B&K TOUR je oprávněna provést účelné programové změny, zejména z důvodů organizačních či klimatických (např.: jiná časová posloupnost navštívených míst, změna trasy z časových důvodů). Tyto programové změny činí B&K TOUR zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena zájezdu se z důvodu provedení uvedených změn nemění. Tyto změny oznamuje B&K TOUR zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odstupné, ledaže jde o změny podstatné. Podstatnými změnami se rozumí: posunutí začátku nebo ukončení akce o více než 24 hodin, zásadní změna místa ubytování, významná úprava programu či trasy zájezdu (týká-li se více než 20 % doby jeho trvání).

II. ze strany zákazníka

a) Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník smlouvu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči B&K TOUR účinná, doručí-li jí postupitel o tom včas oznámení spolu s prohlášením postupníka, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu; kratší lhůtu lze sjednat pouze, je-li smlouva uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. V případě, že smlouva o zájezdu /cestovní smlouva/ stanoví zvláštní podmínky, které musí splňovat zákazník pro daný typ zájezdu (viz bod 1), může tak zákazník učinit jen ve výše stanové lhůtě a oznámení musí obsahovat i prohlášení nového zákazníka, že splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu.

b) Původní i nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu, k úhradě nákladů ve výši 200,- Kč a k náhradě dalších nákladů spojených se změnou v osobě zákazníka.

c) Požaduje-li zákazník změnu druhu, rozsahu nebo termínu poskytnutí objednávaných služeb, je nutno nejdříve písemným oznámením odstoupit od původní smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/ a sjednat smlouvu o zájezdu /cestovní smlouvy/ novou. B&K TOUR vzniká v tomto případě nárok na úhradu odstupného.

d) Ostatní změny smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/ provede B&K TOUR případě, že tuto změnu bude možné realizovat za paušální částku 400,- Kč za 1 změnu. V případech, kdy náklady B&K TOUR spojené s touto změnou převyšují tuto částku, je zákazník povinen tyto náklady uhradit na účet označený B&K TOUR před zaevidováním požadované změny.

5. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

I. ze strany B&K TOUR

a) B&K TOUR může před zahájením zájezdu od smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/ odstoupit jen tehdy, byl-li zájezd zrušen nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem.

b) Odstoupí-li B&K TOUR od smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/ před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit B&K TOUR níže stanovené odstupné a B&K TOUR je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/.

c) Odstoupila-li B&K TOUR od smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/ z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu B&K TOUR na základě nové smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/ poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu /cestovní smlouvě/, může-li B&K TOUR takový zájezd nabídnout.

d) Zruší-li B&K TOUR zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10 % z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.

e) B&K TOUR se může zprostit odpovědnosti za škodu podle předchozího odstavce nebo povinnosti zaplatit pokutu jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo v souladu s ustanovením o nedosažení minimálního počtu osob potřebných pro jeho realizaci nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla B&K TOUR zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní spravedlivě požadovat.

II. ze strany zákazníka

a) Zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoliv za podmínek stanovených touto smlouvou, a to pouze písemným oznámením doručeným B&K TOUR.

b) Odstoupí-li zákazník od smlouvy na základě nesouhlasu se změnou smlouvy, kterou navrhla B&K TOUR z důvodů vnějších okolností, má zákazník právo požadovat, aby mu B&K TOUR na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li B&K TOUR takový zájezd nabídnout.

c) Odstoupí-li zákazník od smlouvy z vlastní vůle, je zákazník povinen zaplatit B&K TOUR níže stanovené odstupné a B&K TOUR je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Vzájemné nároky lze započíst.

d) Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinnosti B&K TOUR sjednané smlouvou nebo stanovené příslušným zákonem, nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/ v případě, že zákazník nepřistoupil na změnu původně sjednané smlouvy, je B&K TOUR povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/, aniž by byl zákazník povinen platit cestovní kanceláři odstupné.

e) V případě zvýšení ceny zájezdu o více než 8 % může zákazník dle vlastní volby návrh přijmout nebo může odstoupit od smlouvy ve lhůtě 7 dnů, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Je-li lhůta pro odstoupení sjednána v konkrétním případě odlišně, nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou ceny zájezdu souhlasí. Obdobně se postupuje i v případě, že vnější okolnosti nutí B&K TOUR podstatně změnit některou z hlavních náležitostí zájezdu nebo nemůže-li B&K TOUR splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijal.

III. společná ustanovení

Při uzavření nové smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/ se v uvedených případech platby uskutečněné na základě původní smlouvy považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby podle předchozí věty, je B&K TOUR povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

6. ODSTUPNÉ

V případech, kdy se touto smlouvou sjednává povinnost zákazníka uhradit B&K TOUR odstupné a B&K TOUR je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy. Výše odstupného se určuje podle počtu dnů ode dne oznámení B&K TOUR do počátku zájezdu (poskytnutí první služby). Den oznámení a den poskytnutí první služby se nezapočítává.

Výše odstupného činí:
- 45 dní a více před rozhodnou skutečností (v případě zájezdu se jedná okamžik zahájení zájezdu) 15 % z celkové ceny objednaných služeb minimálně však 800 Kč.
- 44 dní až 31 dní 30 % z celkové ceny objednaných služeb
- 30 dní až 14 dní 50 % z celkové ceny objednaných služeb
- 13 dní a méně 100 % z celkové ceny objednaných služeb

Výše odstupného pro skupinové pobyty od 15 osob v areálech Ostružno, Pecka a Vysoká Srbská činí:
- 120 dní a více před rozhodnou skutečností (v případě zájezdu se jedná okamžik zahájení zájezdu) 20 % z celkové ceny objednaných služeb.
- 119 dní až 90 dní 30 % z celkové ceny objednaných služeb
- 89 dní až 60 dní 40 % z celkové ceny objednaných služeb
- 59 dní až 30 dní 60 % z celkové ceny objednaných služeb
- 29 dní až 15 dní 80 % z celkové ceny objednaných služeb
- 14 dní a méně 100 % z celkové ceny objednaných služeb

B&K TOUR si také vyhrazuje právo účtovat odstupné ve výši skutečných nákladů, pokud je tato částka vyšší než procentní paušál.
V případě odstoupení od smlouvy, ve které je při rezervaci sjednané pojištění, jsou účtovány 100% stornopoplatky z ceny sjednaného pojištění.
Při platbě poukázkami, šeky a benefitními programy nebude v případě odstoupení od smlouvy vrácena hotovost ve výši uplatněných poukázek či benefitů, klient si však může objednat jiný pobyt či zájezd.
Dárkové poukazy nelze stornovat ani je směnit zpět na hotovost.

7. ODPOVĚDNOST B&K TOUR

a) B&K TOUR odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené smlouvy o zájezdu bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny B&K TOUR nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovanými v rámci zájezdu.

b) Nesplní-li B&K TOUR své povinnosti vyplývající ze smlouvy nebo zákona řádně a včas, musí zákazník uplatnit své právo u B&K TOUR bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/, jinak právo zaniká.

c) Je-li uzavření smlouvy zprostředkováno jiným subjektem, je lhůta podle předchozího odstavce zachována, i pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkujícího subjektu.

d) B&K TOUR se může odpovědnosti za škodu způsobenou odstoupením od smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/ před zahájením zájezdu zprostit jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu nízkého počtu účastníků nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla B&K TOUR zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

e) B&K TOUR se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit jen tehdy, prokáže-li že tuto škodu nezavinil on ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a škoda byla způsobena:
   - zákazníkem
   - třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo
   - neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

f) Ve výše uvedených případech, kdy je škoda způsobena třetí osobou nebo neodvratitelnou událostí, je B&K TOUR povinna poskytnout zákazníkovi v nesnázích neprodleně pomoc.

8. PORUŠENÍ SMLOUVY V PRŮBĚHU ZÁJEZDU

a) Jestliže po zahájení zájezdu B&K TOUR neposkytne zákazníkovi služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část řádně a včas, nebo zjistí, že mu všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu smlouvou o zájezdu zavázala, je povinna provést bez zbytečného odkladu taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat.

b) Pokud nelze pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu prokazatelně nižší kvality, než uvedených v potvrzení o zájezdu nebo ve smlouvě o zájezdu /cestovní smlouvě/, je B&K TOUR povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

c) Jestliže opatření podle předchozího odstavce nelze učinit nebo je zákazník z řádného důvodu nepřijme, musí B&K TOUR bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je B&K TOUR povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo, s nímž zákazník souhlasil. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle smlouvy, je B&K TOUR:
   1) povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně v případě, že byla doprava uskutečněna za nižší náklady,
   2) povinna rozdíl v ceně uhradit z vlastních prostředků v případě, že doprava byla uskutečněna za vyšší náklady.

9. PODMÍNKY REALIZACE ZÁJEZDU, ZVLÁŠTNÍ PODMÍNKY PRO ÚČAST NA ZÁJEZDU

a) Realizace zájezdu je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. Tato skutečnost je uvedena v katalogu, v potvrzení o zájezdu nebo ve smlouvě o zájezdu /cestovní smlouvě/. B&K TOUR je povinna informovat písemně zákazníka o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději 10 dní před stanoveným datem poskytnutí první služby cestovního ruchu, v případě cest trvajících déle než šest dní pak nejpozději 20 dní před zahájením zájezdu.

b) B&K TOUR může zájezd zrušit s ohledem na mimořádné situace v cílových nebo tranzitních zemích, zejména z důvodu války, politických nebo odborových protestů či stávek a z dalších důvodů, které by mohly mít vliv na bezproblémový průběh zájezdu a bezpečnost jeho účastníků.

c) V uvedených případech obdrží zákazník dosud provedené úhrady bez zbytečného odkladu a bude mu B&K TOUR nabídnut jiný zájezd.

d) B&K TOUR může v katalogu nebo v potvrzení o zájezdu nebo ve smlouvě o zájezdu /cestovní smlouvě/ stanovit zvláštní podmínky, které musí zákazník splňovat pro účast na konkrétním zájezdu. Pokud se zákazník dozví, že není v jeho moci podmínky splnit, může oznámit B&K TOUR jinou osobu, která předepsané podmínky (pasové a vízové formality) splňuje. Tuto změnu lze provést za paušální poplatek 500,- Kč kdykoli ve lhůtě do 35 dnů před zahájením zájezdu nebo poskytnutím první objednané služby.

10. REKLAMACE

a) B&K TOUR nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává 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 B&K TOUR se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

b) Při řešení reklamace 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 kanceláří, jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamace, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděné v reklamaci. Cestovní kancelář doporučuje zákazníkovi, aby tuto součinnost poskytl.

c) Reklamaci může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u zástupce cestovní kanceláře během trvání zájezdu, či v cestovní kanceláři. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, resp. umožní nalézt okamžitě vhodná řešení. Zákazník při uplatňování reklamace uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamace průkazně skutkově doloží. Cestovní kancelář zákazníkovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě. Je-li uzavření Smlouvy o zájezdu zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, může zákazník reklamaci uplatnit u této zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Za zákazníka se pro účely reklamace považuje každý účastník zájezdu uvedený ve Smlouvě o zájezdu.

d) K uplatněné reklamaci musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci – reklamační protokol – v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamace 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.

e) Náprava bude zajištěna v případě, že si nevyžádá neúměrné náklady.

f) Vady, které nebyly na základě reklamace na místě vyřešeny, musí zákazník uplatnit u pořadatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 6 měsíců od skončení zájezdu.

11. POKYNY NA CESTU

a) B&K TOUR je povinna nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně informaci o přesném místě a čase odjezdu v případě, že dopravu zajišťuje B&K TOUR, nebo místo poskytnutí ubytovací služby a časové rozmezí, ve kterém bude zákazník ubytován, pokud cestuje vlastním vozem. Ve stejné lhůtě B&K TOUR poskytne další informace, které jsou známy, pokud nejsou obsaženy v potvrzení o zájezdu nebo v smlouvě o zájezdu /cestovní smlouvě/ nebo v katalogu, zejména: 1) upřesnění dalších služeb, 2) o ubytování, 3) o dopravě, 4) o stravování.

b) Jméno, adresa a telefonní číslo osoby, na kterou se zákazník v nesnázích v průběhu zájezdu může obrátit o pomoc (např. místního zástupce B&K TOUR).

12. DALŠÍ PODMÍNKY, PRAVIDLA, ZVYKLOSTI

Zákazník je povinen respektovat nejen zákony, ale rozhodne-li se využít služeb B&K TOUR a uzavře smlouvu o zájezd /cestovní smlouvu/, také pravidla a zvyklosti běžné v mezinárodním cestovním ruchu. Jedná se zejména o následující skutečnosti:

a) Během autobusové přepravy lze ve dnech, které jsou vyhrazeny pro přepravu zákazníků do pobytového místa nebo do místa programu poznávacího zájezdu (není-li výslovně uvedeno jinak) organizovat pouze technické a hygienické zastávky.

b) Programové změny v rámci jednoho dne jsou plně v kompetenci průvodce a zákazníci dbají jeho pokynů.

c) Zákazník má povinnost dostavit se na místo odjezdu, transferu, stanoviště nebo srazu včas a v případě, že navazuje libovolný druh přepravy – nejméně 15 minut před jeho zahájením. Toto místo určuje B&K TOUR písemně, v průběhu zájezdu jej stanoví průvodce. Zákazník nese plnou odpovědnost za porušení tohoto ustanovení a bere na vědomí, že nepřítomnost na určeném místě může mít za následek vyloučení ze zájezdu, resp. povinnost zajistit si cestu na vlastní náklady.

13. POJIŠTĚNÍ, PRÁVNÍ OCHRANA

Ceny zájezdů nezahrnují cestovní pojištění. B&K TOUR předloží zákazníkovi nabídku na různé typy pojištění a umožní mu pojištění uzavřít. Uzavřením pojistné smlouvy vzniká vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou, B&K TOUR je v takovém případě pouze zprostředkovatelem.

B&K TOUR si zajistila ochranu pro případ úpadku u subjektu UNIQA pojišťovna, a.s., Evropská 136/810, 160 12 Praha 6, IČ: 492 40 480. Na tento subjekt UNIQA pojišťovna, a.s., Evropská 136/810, 160 12 Praha 6, IČ: 492 40 480, <http://www.uniqa.cz/>, zastoupená společností FIDUCIA, s.r.o., Hlavní 681/97, 14100 Praha 4, IČ: 270 82 121, <http://www.fiducia.cz/>, kontaktní údaje: FIDUCIA, s.r.o., adresa: Národní třída 10, 110 00 Praha 1, tel. číslo +420 272 101 020, e-mailová adresa: <fiducia@fiducia.cz>, se zákazník může obrátit v případě, že byly služby cestovního ruchu odepřeny z důvodu úpadku cestovní kanceláře. Ocitne-li se B&K TOUR v úpadku, bude zákazníkovi vrácena zaplacená záloha nebo cena zájezdu včetně ceny zaplacené za poukaz na zájezd v případě neuskutečnění zájezdu, nebo rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že k úpadku došlo po zahájení poskytování zájezdu. Ocitne-li se B&K TOUR v úpadku po zahájení poskytování zájezdu a je-li součástí zájezdu doprava, bude zajištěna repatriace zákazníka.

14. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORU

a) Dojde-li mezi zákazníkem a B&K TOUR ke sporu, má zákazník právo na jeho mimosoudní řešení. Subjektem příslušným k mimosoudnímu řešení sporu mezi zákazníkem a B&K TOUR je Česká obchodní inspekce. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce se sídlem Praha 2, Štěpánská 15, PSČ 120 00 dostupných na <www.adr.coi.cz>.

b) V případě sporu mezi zákazníkem a B&K TOUR, který se nepodařilo urovnat přímo, poskytne B&K TOUR zákazníkovi informace uvedené v odstavci 1 v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat.

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

a) Zákazník podpisem, uzavřením nebo jinou akceptací smlouvy potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem a s těmito všeobecnými obchodními podmínkami, zejména s obsahem objednaných služeb, jakož i s podmínkami úhrady odstupného, které je v případech stanovených touto smlouvou povinen uhradit B&K TOUR. Zákazník bere na vědomí, že pojistné podmínky a ujednání o odstupném jsou nedílnou součástí smlouvy, souhlasí s nimi, a to jménem všech spolucestujících osob, ve prospěch kterých smlouvu uzavírá.

b) Zákazník je odpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů.

c) Zákazník je povinen zajistit si cestovní doklady (platnost pasu min. 6 měsíců od termínu ukončení zájezdu), víza a další náležitosti potřebné pro vycestování do konkrétní destinace (např. lékařská potvrzení o vakcinaci aj.). O pomoc při vyřízení vízových formalit lze požádat B&K TOUR.

d) Zákazník potvrzuje, že se seznámil s čl. III níže, kde jsou podrobně rozvedeny informace o zpracování osobních údajů, a zejména pak že je mu znám obsah čl. III odst. 11.

e) Termín "katalog" zahrnuje veškerý písemný nabídkový materiál B&K TOUR, který byl klientovi prokazatelně předán a jehož převzetí zákazník podpisem smlouvy o zájezdu /cestovní smlouvy/ nebo potvrzení o zájezdu potvrzuje.

f) Odlišuje-li se vymezení zájezdu uvedené v katalogu od této smlouvy, má vždy přednost smlouva o zájezdu /cestovní smlouva/ nebo potvrzení o zájezdu.

g) Čl. II, čl. III a čl. IV, které jsou uvedeny níže, jsou, pro vyloučení jakýchkoliv pochybností, nedílnou součástí těchto VPP, přestože následují po těchto „závěrečných ustanoveních“.

II. DALŠÍ SMLUVNÍ UJEDNÁNÍ SMLOUVY O UBYTOVÁNÍ

Smluvní vztah mezi společností B&K TOUR a zákazníkem se řídí ustanoveními právních předpisů, smlouvou o ubytování a těmito všeobecnými prodejními podmínkami. Smlouva může být uzavřena přímo B&K TOUR nebo prostřednictvím jeho obchodního zástupce – prodejce. Prodejce jedná na základě a v mezích uzavřené obchodní smlouvy a udělené plné moci. Zákazník je oprávněn nechat si předložit dokument, který osvědčuje způsobilost prodejce uzavírat smlouvy jménem B&K TOUR. Není-li dále stanoveno jinak, platí ustanovení všeobecných prodejních podmínek uvedených v čl. I. bod 1.-14. V případě uplatnění reklamace dle čl. I. odst. 10. je zákazník povinen dodržet ustanovení tohoto článku a dále telefonicky bez zbytečného odkladu informovat přímo B&K TOUR.

III. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ (ZÁKONNÉ ZPRACOVÁNÍ)

1. B&K TOUR zpracovává osobní údaje svých zákazníků za účelem splnění smlouvy uzavřené s B&K TOUR v souladu se smlouvou a za účelem plnění zákonných povinností B&K TOUR, jež jí z takového smluvního vztahu vyplývají, a to v rozsahu potřebném pro naplnění citovaných účelů. Zákazník bere toto na vědomí s tím, že toto zpracování probíhá i bez jeho souhlasu a jeho souhlas není potřebný.
2. Za shora v bodě 1. uvedenými účely zpracovává B&K TOUR osobní údaje minimálně v rozsahu, které jsou uvedeny ve smlouvě, a to zejména: **(i)** identifikační údaje (zpravidla v rozsahu: jméno, příjmení, tituly, datum narození, adresa bydliště a místo trvalého či jiného pobytu, je-li od bydliště odlišné, číslo cestovního dokladu, datum jeho vydání a platnost, kód vydávající země, státní občanství, pohlaví, podpis, v případě podnikající fyzické osoby též firma, IČ a sídlo); **(ii)** kontaktní údaje (zpravidla v rozsahu: kontaktní adresa, je-li odlišná od bydliště, e-mailová adresa, telefonní číslo); (iii) fakturační údaje (identifikační údaje rozšířené zpravidla o: číslo účtu a související údaje týkající se bankovního spojení, údaje o platbách).
3. Správcem osobních údajů zákazníka je B&K TOUR.
4. Zpracovávání osobních údajů je prováděno manuálně i automatizovaně v elektronické formě v informačních systémech B&K TOUR (např. aplikace pro evidenci zákazníků, jejich objednávek a s nimi uzavřených smluv, fakturační software). Osobní údaje jsou zpracovávány zejména vybranými zaměstnanci B&K TOUR a smluvně pověřenými zpracovateli.
5. K osobním údajům má přístup správce, tj. B&K TOUR, jeho vybraní zaměstnanci a dále též jím smluvně pověření zpracovatelé, a to zejména poskytovatelé IT služeb, obchodní zástupci/zprostředkovatelé B&K TOUR, kteří se zákazníkem uzavírají smlouvy jménem a na účet B&K TOUR, smluvní dodavatelé služeb, kteří zprostředkovávají zajištění služeb u přímých poskytovatelů služeb cestovního ruchu (ubytovacích, stravovacích, dopravních apod.).
6. Osobní údaje zákazníka zpracovávané B&K TOUR za shora v bodě 1. uvedenými účely, a to zpravidla v rozsahu titul, jméno, příjmení, pohlaví, datum narození (a/nebo věk), číslo cestovního dokladu, datum jeho vydání a platnosti, kód vydávající země, státní občanství, telefonní číslo, mohou být poskytovány v nezbytném rozsahu přímým dodavatelům jednotlivých služeb (např. ubytovací zařízení, dopravce, delegát), případně též dalším subjektům, je-li poskytnutí osobních údajů zákonnou povinností. Tyto jiné, další subjekty být správci osobních údajů, a to zejména při zpracování osobních údajů za účely a v rozsahu, v němž tak jsou povinny činit dle aplikovatelných právních předpisů.
7. V případě služeb poskytovaných dodavateli mimo země Evropského hospodářského prostoru budou osobní údaje předány i do tzv. třetí země. Zákazníkovi budou na jeho žádost poskytnuty ze strany B&K TOUR informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do takové tzv. třetí země.
8. B&K TOUR je oprávněna zpracovávat, tedy i uchovávat a předávat, osobní údaje i po ukončení smlouvy za účelem plnění povinností vyplývajících z právních předpisů, a to v rozsahu a za účely dle příslušných právních předpisů.
9. B&K TOUR je dále oprávněna zpracovávat osobní údaje potřebné pro účely oprávněných zájmů B&K TOUR, a to před uzavřením smlouvy i po ukončení smlouvy. Za těmito účely jsou zpracovávány osobní údaje zákazníka zpravidla nanejvýše v rozsahu: jméno, příjmení, tituly, kontaktní adresa, e-mailová adresa a telefonní číslo. Mezi tyto účely se řadí především přímý marketing ze strany B&K TOUR směrem k zákazníkům, kteří s B&K TOUR již uzavřeli smlouvu, a směrem k potenciálním zákazníkům, kteří zpravidla již u B&K TOUR poptávali služby cestovního ruchu či služby s cestovním ruchem související. Zákazníci, potenciální zákazníci i další tímto dotčené subjekty údajů mají právo kdykoliv vznést námitku proti tomuto zpracovávání osobních údajů – v takovém případě však musí B&K TOUR přesto zpracovávat osobní údaje v rozsahu, který jí umožní evidovat vznesenou námitku, a tedy respektovat volbu subjektu údajů nebýt oslovován formou obchodních sdělení. V takovém případě nebude B&K TOUR dále obchodní sdělení zasílat, ani osobní údaje jinak zpracovávat za účelem přímého marketingu. Vznesení námitky je možné provést u B&K TOUR osobně ústním či písemným sdělením, ústně telefonickým sdělením, písemným sdělením zaslaným poštou na adresu sídla B&K TOUR, případně též prostřednictvím zvláštního odkazu (URL) uvedeného v e-mailovém obchodním sdělení.
10. Osobní údaje jsou zpracovávány B&K TOUR coby správcem: **(i)** po dobu trvání smlouvy za účelem zajištění jejího splnění, tzn. včetně zajištění plnění na základě smlouvy před jejím splněním; **(ii)** i po ukončení smlouvy za účelem vypořádání závazků vyplývajících ze smlouvy a se smlouvou souvisejících, a to po dobu nezbytnou k plnění právních povinností správce a k zajištění ochrany oprávněných zájmů správce, vždy však minimálně do bezpečného uplynutí promlčecích lhůt (ve vztahu k možnostem uplatnění a vymáhání nároků smluvních stran), dále též především za zohlednění lhůt pro archivaci a vedení účetnictví a evidence v souvislosti s daňovými předpisy.
11. Pokud zákazník uzavírá smlouvu ve prospěch třetích osob, pak uzavřením smlouvy potvrzuje, že je oprávněn k poskytnutí osobních údajů těchto třetích osob, a to na základě smluvního či jiného zastoupení, a že je s těmito VPP obeznámil či jsou jim známy, a to zejména ohledně zpracování osobních údajů. Ustanovení těchto VPP o zpracování osobních údajů se uplatní přiměřeně i na zpracování osobních údajů těchto třetích osob.
12. Subjekt údajů, zejména tedy zákazník, třetí osoba, v jejíž prospěch zákazník smlouvu uzavřel, jakož i potenciální zákazník a jiný dotčený subjekt údajů, má především následující práva:
    a. právo na informace o zpracování osobních údajů – tyto informace jsou uvedeny zcela či z převážné části v těchto VPP;
    b. právo na přístup k osobním údajům, a to včetně potvrzení, zda jeho osobní údaje jsou či nejsou zpracovávány a pokud ano, má právo na poskytnutí informace obsahující: **(i)** účely zpracování; **(ii)** kategorie dotčených osobních údajů, které jsou zpracovávány; **(iii)** příjemce nebo kategorie příjemců, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; **(iv)** plánovanou dobu, po kterou budou osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; **(v)** existenci 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)** veškeré dostupné informace o zdroji osobních údajů, pokud nejsou získány od subjektu údajů; **(viii)** skutečnost, zda dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování; **(ix)** informace a záruky v případě předávání osobních údajů do třetích zemí. Zákazník má právo na poskytnutí kopií zpracovávaných osobních údajů;
    c. právo na opravu osobních údajů – pokud zákazník nebo jiný dotčený subjekt údajů popírá jejich správnost,
    d. právo na výmaz (právo být zapomenut) – v některých případech stanovených právními předpisy je B&K TOUR povinna osobní údaje zákazníka nebo jiného dotčeného subjektu údajů na jeho pokyn vymazat. Každá takováto žádost však podléhá individuálnímu vyhodnocení, neboť B&K TOUR má povinnost vyplývající z právních předpisů nebo oprávněný zájem, které výmaz zcela či zčásti neumožňují;
    e. právo na omezení zpracování – zákazník nebo jiný dotčený subjekt údajů má právo, aby B&K TOUR omezila zpracovávání jeho osobních údajů, pokud **(i)** 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)** vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné zájmy a důvody B&K TOUR převažují nad zájmy nebo právy a svobodami subjektu údajů, případně zda je zpracování nezbytné pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků;
    f. právo na přenositelnost údajů – zákazník nebo jiný dotčený subjekt údajů má právo získat osobní údaje, které se ho týkají, jež poskytl B&K TOUR coby správci, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo předat tyto údaje jinému správci, přičemž právo na předání osobních údajů přímo B&K TOUR jinému správci je podmíněno: **(i)** technickou proveditelností a **(ii)** absencí nepříznivého zásahu či rizika nepříznivého zásahu do práv a svobod jiných osob;
    g. právo podat podnět či stížnost dozorovému úřadu – v České republice je příslušným dozorovým úřadem Úřad pro ochranu osobních údajů. Zákazník nebo jiný dotčený subjekt údajů, jakož i jakákoliv jiná osoba, má právo se kdykoliv obrátit s podnětem či stížností ve věci zpracování osobních údajů na dozorový úřad:

    Úřad na ochranu osobních údajů, IČ: 708 37 627, se sídlem **Plpk. Sochora 27, 170 00 Praha 7**, ID datové schránky: **qkbaa2n**, telefonní číslo: **+420 234 665 111**, fax: **+420 234 665 444**, webové stránky na Internetu dostupné na URL <**https://www.uoou.cz**>, e-mailová adresa: <**posta@uoou.cz**>.

IV. KONTAKT NA B&K TOUR

1. **V souvislosti se zpracováním osobních údajů**, např. uplatňování práv subjektem údajů, je možno kontaktovat B&K TOUR coby správce následovně:
    a e-mailem: <ck@bktour.cz>;
    b dopisem zaslaným na adresu sídla B&K TOUR, tj. na adresu Komenského 249/15, 500 03 Hradec Králové;
    c telefonicky na tel. č. +420 495 518 819 v pracovních dnech v čase od 08:00 do 16:00; zdvořile Vás žádáme, abyste využívali přednostně jiné, shora uvedené způsoby komunikace, zejména e-mail.
2. **V souvislosti s pomocí v nesnázích, v nouzi a v jiných případech, kdy potřebuje zákazník pomoc cestovní kanceláře**, je možno B&K TOUR kontaktovat následovně:
    a telefonicky na tel. č. +420 777 736 349 nebo +420 495 518 819; v pracovní dny v čase 08:00-16:00 a v soboty v čase 14:00-19:00;
    b e-mailem: <ck@bktour.cz>;
    c v konkrétním případě může zákazník obdržet též další kontaktní údaje, například na příslušného delegáta (zejména vč. tel. čísla), který bude připraven poskytovat zákazníkovi pomoc v místě pobytu.