



VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY CK POWDER, s.r.o.

A. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Cestovní kancelář POWDER, s.r.o., se sídlem 739 59, Střítež 85, IČ: 48399027, zapsaná u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 10411 (dále jen „CK“) se zabývá:
 - a) prodejem zájezdů; a
 - b) zprostředkováním prodeje jiných služeb cestovního ruchu, které tvoří spojené cestovní služby (dále jen „jiné služby cestovního ruchu“).
2. Tyto všeobecné obchodní podmínky CK (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran ze:
 - a) smlouvy o zájezdu (dále jen „Smlouva“); a/nebo
 - b) ze smlouvy o zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu.
3. CK informuje zákazníka o tom, k jaké smlouvě směřuje jejich předmluvní komunikace nejpozději před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením Smlouvy. CK pro tyto účely předá zákazníkovi příslušný formulář (dále jen „vzorový formulář“), který musí obsahovat informaci, zda se jedná o zájezd a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka.

B. ZÁJEZD

1. SMLUVNÍ DOKUMENTACE A PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1 Na základě Smlouvy se CK zavazuje obstarat pro zákazníka předem připravený zájezd a zákazník se zavazuje zaplatit celkovou cenu zájezdu a případně další dohodnutá plnění.
- 1.2 CK poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné Smlouvy, jejíž obsah je v praxi rozdělen do několika dokumentů: (i) Smlouva (formulář) nebo Potvrzení, (ii) popis zájezdu v online katalogu na internetových stránkách CK www.freeridecamps.cz nebo www.pureheliskiing.com a (iii) informace v nabídkovém textu v případě individualizovaných zájezdů a (iv) tyto VOP (dále společně jen „Dokumentace“). Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné.
- 1.3 Pokud je Smlouva v rozporu s jinými součástmi Dokumentace, ustanovení Smlouvy mají přednost. Pokud je popis zájezdu v online verzi katalogu na internetových stránkách CK nebo informace vydané CK zákazníkovi v případě individualizovaných zájezdů v rozporu s těmito VOP, má popis zájezdu v katalogu přednost, stejně jako informace vydané zákazníkovi v případě individualizovaných zájezdů mají přednost před obecnými informacemi ve VOP nebo popisu zájezdu v online katalogu.
- 1.4 CK se zavazuje zákazníkovi obstarat zájezd uvedený ve své online verzi katalogu a/nebo na internetových stránkách, případně sjednaný individuálně, nebo jiný soubor služeb cestovního ruchu, a to za podmínek a v souladu s Dokumentací.

2. UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 2.1 Prodejem zájezdu se rozumí okamžik uzavření Smlouvy. Smlouva je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s CK závazně potvrdí nabídku zájezdu. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu se považuje:
 - a) podpis předložené Smlouvy (formulář) zákazníkem ve lhůtě určené CK;
 - b) zakliknutí pole „závazná objednávka“ v online rezervačním systému používaném CK;
 - c) jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CK zachycený v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci.



- 2.2 Není-li Smlouva uzavřena v písemné podobě, vydá CK zákazníkovi potvrzení o zájezdu v textové podobě, např. v pdf formátu (dále jen „Potvrzení“). V takovém případě dochází k uzavření Smlouvy okamžikem odeslání Potvrzení na emailovou adresu zákazníka.
- 2.3 Smlouva je účinná:
- zaplacením zálohy nebo celé ceny zájezdu ve lhůtě stanovené CK;
 - potvrzením zákazníkem podepsané Smlouvy (formulář) zástupcem CK.
- 2.4 Zákazník svým podpisem SoZ osvědčuje že:
- mu byly spolu s návrhem Smlouvy zaslány všeobecné obchodní podmínky CK, které tvoří nedílnou součást Dokumentace, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující (účastníci zájezdu) a že s nimi všichni tito zákazníci souhlasí;
 - mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu;
 - mu byl na internetových stránkách CK zpřístupněn doklad o pojištění CK proti úpadku;
 - mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb;
 - mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení;
 - mu byl předán kontakt na místního zástupce CK;
 - je oprávněn Smlouvu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřily. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.
- 2.5 Pokud zákazník uzavírá Smlouvu 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. PŘEDSMLUVNÍ INFORMAČNÍ POVINNOST

- 3.1 Před uzavřením Smlouvy obdrží zákazník kromě konkrétní nabídky zájezdu a těchto VOP:
- příslušný vzorový formulář;
 - obecné informace o vízových požadavcích země určení. Informace o přibližných lhůtách pro vyřízení víz lze poskytnout odkazem na úřední informace země určení;
 - zdravotní požadavky pro cesty;
 - na vyžádání doklad o pojištění CK pro případ úpadku, resp. doklad o bankovní záruce pro případ úpadku CK.

4. PODROBNÉ POKYNY A DOKLADY

- 4.1 CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné a pro zákazníka potřebné údaje o skutečnostech souvisejících se zájezdem, které CK zná (například informace o nutném vybavení), nejsou-li již obsaženy v Dokumentaci (dále jen „Podrobné pokyny“). Bylo-li tak dohodnuto, či vyžadují-li to okolnosti, předá ve stejné lhůtě CK zákazníkovi nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. Je-li Smlouva uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření Smlouvy.
- 4.2 Zákazník se zavazuje respektovat informace a doporučení uvedená v Podrobných pokynech, především požadavky na vybavení. CK má právo vyloučit účastníka z účasti na programu, zejména s ohledem na bezpečnost, pokud jeho vybavení či zdravotní stav neodpovídá požadavkům uvedeným v Podrobných pokynech. V případě, že dojde k vyloučení Zákazníka z programu v důsledku jednostranného nedodržení podmínek uvedených v Podrobných pokynech nebo v Dokumentaci Zákazníkem, nemá Zákazník nárok na odstoupení od Smlouvy, náhradu jakékoli



škody (včetně újmů za narušení dovolené), odstranění vady zájezdu ani jiné plnění z tohoto důvodu.

5. CELKOVÁ CENA ZÁJEZDU A ZPŮSOB PLATBY

- 5.1 Cena zájezdu je celkovou cenou, která je stanovena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením Smlouvy, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.
- 5.2 Cena zájezdu a cena dalších objednaných doplňkových služeb je uvedena ve Smlouvě. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.
- 5.3 Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou v online katalogu na internetových stránkách CK www.freeridecamps.cz nebo www.pureheliskiing.com nebo v jiném nabídkovém textu v případě individualizovaných zájezdů výslovně uvedeny v části: „V ceně zahrnuto“.
- 5.4 Cena nezahrnuje: dopravu a úrazové pojištění.
- 5.5 Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto:
- a) zálohu ve výši stanovené ve Smlouvě nejpozději do 10 dnů od uzavření Smlouvy;
 - b) doplatek ceny zájezdu nejpozději do data splatnosti doplatku uvedeného ve Smlouvě, přičemž za den splnění této povinnosti se považuje den připsání doplatku na účet CK;
 - c) u leteckých zájezdů, u nichž je uvedena pouze předběžná cena letenky, je třeba doplatit celou částku za letenku dle Smlouvy, nejpozději však měsíc před odletem;
 - d) doplňkové služby je zákazník povinen uhradit v plné výši již při jejich objednání, popřípadě v den uzavření Smlouvy, pokud tyto doplňkové služby objednává již před uzavřením Smlouvy;
 - e) v případě uzavření Smlouvy po obvyklém datu splatnosti doplatku ceny zájezdu, je zákazník povinen uhradit plnou cenu (zálohu i doplatek) již při uzavření Smlouvy.
- 5.6 V případě neuhrazení některé z částek stanovené v předchozím ustanovení 5.5 má CK právo odstoupit od Smlouvy. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn a přijatá záloha snižena o odstupné dle článku 10. níže mu bude vrácena. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od Smlouvy.
- 5.7 Cenu zájezdu může zákazník uhradit přímo CK (na místě v hotovosti, bankovním převodem či složenkou) nebo u k tomu zmocněného zástupce CK. Podrobné informace o způsobu platby jsou uvedeny ve Smlouvě.
- 5.8 Zákazníkova finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet CK, resp. v den, kdy CK finanční plnění obdrží.

6. ZMĚNA CENY ZÁJEZDU

- 6.1 CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu, jestliže se zvýší následující náklady:
- a) cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie;
 - b) daně;
 - c) jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty ze služeb cestovního ruchu poskytovaných podle Smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou; nebo
 - d) směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu.
- 6.2 Zvýšení ceny odpovídá rozdílu mezi původně kalkulovanými náklady na dotčené vstupy a zvýšenými náklady na jejich obstarání po zvýšení jejich ceny dle tohoto ustanovení.
- 6.3 Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být Zákazníkovi doručeno nejpozději dvacátý den před zahájením zájezdu na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě. V oznámení CK uvede důvod zvýšení ceny a výpočet zvýšení. Zákazník je v takovém případě povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit navýšení ceny zájezdu. Ustanovení článku 5.5 c) týkající se předpokládané ceny letenek není tímto ustanovením dotčeno, pokud bude skutečná cena letenek vyšší než předpokládaná cena, je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu vždy.

- 6.4 Zvýšení ceny o více jak 8 % dává zákazníkovi právo odstoupit od Smlouvy bez zaplacení odstupného.
- 6.5 Jestliže dojde mezi uzavřením Smlouvy a zahájením zájezdu ke snížení výše uvedených nákladů, má zákazník právo na snížení ceny.
- 6.6 Snížení ceny odpovídá rozdílu mezi původně kalkulovanými náklady na dotčené vstupy a sníženými náklady na jejich obstarání po snížení jejich pořizovací ceny dle tohoto ustanovení.
- 6.7 V případě snížení ceny má CK právo na odečtení skutečných administrativních nákladů od částky, jež má být zákazníkovi vrácena. Na žádost zákazníka je CK povinna tyto skutečné administrativní náklady doložit.

7. LETENKY

- 7.1 Cena letenek včetně všech poplatků není zahrnuta v ceně zájezdu, není-li v konkrétním případě uvedeno jinak (ve Smlouvě v části „Objednané služby“).
- 7.2 Pokud je ve Smlouvě v části „Objednané služby“ uvedena pouze předpokládaná cena letenky včetně poplatků, má CK právo požadovat od zákazníka doplatek ceny v případě, že skutečná cena letenky s poplatky je vyšší. Předpokládané ceny jsou stanoveny na základě aktuálních ceníků a předchozích zkušeností CK.
- 7.3 CK kupuje letenky nejdříve v okamžiku dosažení minimálního počtu zákazníků potřebného k uskutečnění zájezdu. Před nákupem letenky má CK právo požádat zaplacení ceny letenky včetně souvisejících poplatků dle ustanovení 5.5 výše. Opožděné zaplacení zálohy či jejího navýšení může zapříčinit zdražení letenky, přičemž rozdíl ceny letenky vzniklý v tomto důsledku hradí zákazník formou dalšího doplatku.
- 7.4 CK má právo dle potřeby ve výjimečných případech přesunout avizovaný odlet a přilet z Prahy na zahraniční letiště a přesuny z/do Prahy zajistit pozemní dopravou.

8. ZMĚNA SMLOUVY

- 8.1 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 Smlouvy.
- 8.2 Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka nebo navrhne-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od Smlouvy ve lhůtě podle Dokumentace, 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 Smlouvy;
 - c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od Smlouvy; a
 - d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.
- 8.3 Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může pořadatel odstoupit od Smlouvy nebo výše odstupného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka.
- 8.4 Jestliže se v situaci podle 8.2 v důsledku změny závazku ze Smlouvy sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.
- 8.5 Požadavek zákazníka na změnu zájezdu (jiný termín, jiný typ zájezdu) se považuje za odstoupení od Smlouvy podle hlavy 11 těchto VOP, nedohodnou-li se smluvní strany v konkrétním případě jinak.

9. PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA POSTOUPENÍ SMLOUVY

- 9.1 Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník Smlouvu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou Smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.
- 9.2 CK je oprávněna odmítnout toto postoupení, jestliže nový zákazník nesplňuje předpoklady pro účast na zájezdu či je podezření, že by nezvládl fyzickou náročnost daného zájezdu či z jiného důvodu určeného CK.
- 9.3 CK sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením Smlouvy; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení Smlouvy, a tyto náklady zákazníkovi doloží.
- 9.4 Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CK a poplatek za změnu letenky).

10. ZRUŠENÍ ZÁJEZDU

- 10.1 Realizace zájezdů CK je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků určeném pro konkrétní zájezd.
- 10.2 CK je povinna informovat zákazníka na jeho emailovou adresu o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději 7 dní před poskytnutím první služby cestovního ruchu, není-li ve Smlouvě stanovena lhůta delší. V tomto případě se vrací zákazníkovi zaplacená cena zájezdu v plné výši.
- 10.3 CK má právo na zrušení zájezdu v důsledku neodvratitelné události, která zabraňuje pořádání zájezdu nebo ohrožuje bezpečnost účastníků zájezdu, kdykoli před odjezdem zájezdu i v jeho průběhu. V tomto případě se vrací zákazníkovi zaplacená cena zájezdu snížená o realizované výdaje.

11. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

- 11.1 Zákazník může před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit vždy, avšak CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. S výjimkou situací podle čl. 11.2 níže je zákazník povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odstupné podle čl. 12 a CK je povinna mu bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o odstupné.
- 11.2 Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CK odstupné podle čl. 12 v těchto případech:
- CK zvýší cenu zájezdu o více než osm procent;
 - vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;
 - CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;
 - v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu, bezpečnost účastníků zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu;
 - CK odstoupila poté co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámila zákazníkovi ve lhůtě:
- dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní;
 - sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní;
 - čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny;
- 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.
- 11.3 V těchto případech je CK povinna zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy, 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.

- 11.4 Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 11.5 Pro účely vyloučení veškerých pochybností se rozumí, že zákazník poruší svou povinnost i pokud mu jeho zdravotní stav neumožňuje účastnit se všech aktivit zájezdu. Pokud CK odstoupí od Smlouvy z důvodu chování zákazníka proti dobrým mravům např. tím, že zákazník ohrožuje život a zdraví ostatních zákazníků, pracovníků či dodavatelů CK, jiných osob, případně svůj, hrubým způsobem narušuje průběh zájezdu, pak Zákazník nemá nárok na vrácení ani poměrné části ceny služeb, které nebyly čerpány, a je povinen uhradit CK veškeré více náklady, které jí vznikly a případně vzniklou škodu.

12. ODSTUPNÉ (STORNO)

12.1 Pro stanovení výše odstupného se vychází z ceny zájezdu podle článku 5.2 nesnížené o slevy, dále z počtu dnů mezi odstoupením od Smlouvy a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Začátkem zájezdu se rozumí začátek poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu.

Výše odstupného za každou osobu činí:

- a) více než 90 dní před odjezdem – skutečně vzniklé náklady a 500 Kč;
- b) 90–61 den – skutečně vzniklé náklady a 15 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- c) 60–41 den – skutečně vzniklé náklady a 30 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- d) 40–21 den – skutečně vzniklé náklady a 50 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- e) 20–6 dní – skutečně vzniklé náklady a 80 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- f) 5 dnů a méně – 100 % ceny zájezdu.

12.2 Pokud se zákazník v čas zahájení programu zájezdu nedostaví nebo bez předchozího odstoupení od Smlouvy zájezd nečerpá, má CK právo na odstupné ve výši plné ceny zájezdu.

12.3 Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

12.4 Pokud zákazník již na základě Smlouvy 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.

12.5 Pokud součástí zájezdu není letecká přeprava, a tudíž cena letenek není zahrnuta do ceny zájezdu, a CK přesto pro zákazníka v souladu se Smlouvou zajišťuje nákup letenky, zavazuje se zákazník nahradit CK veškeré náklady, které jí v souvislosti s pořízením letenky a jejího případného storna vznikly.

12.6 Na žádost zákazníka pořadatel výši odstupného odůvodní.

13. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU A POMOC V NESNÁZÍCH

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

13.2 Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu s Dokumentací.

13.3 Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Vady zájezdu zjištěné v průběhu zájezdu zákazník neprodleně oznámí zástupci CK či hlavnímu kouči, je-li na zájezdu přítomen, případně jinému příslušnému spolupracovníkovi CK tak, aby mohla být zjednána co nejrychlejší náprava. Jestliže okamžitá náprava vady není možná nebo to příslušný zástupce CK odmítne, zákazník sepíše se zástupcem CK záznam o zjištěné vadě zájezdu obsahující minimálně osobní údaje Zákazníka, popis předmětné vady a případně i návrh

řešení. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. 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.

- 13.4 Pokud je CK oznámeno, že se zájezdu účastní určitý účastník, ale ten se jej nebude moci ze zdravotních či z jakýchkoli jiných důvodů moci zúčastnit, není toto vada zájezdu.
- 13.5 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 Smlouvy bez zaplacení odstupného.
- 13.6 Vyskytnou-li se po zahájení programu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána v Smlouvě, 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 Smlouva, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve Smlouvě 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.
- 13.7 Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se Smlouvou, 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 Evropské Unie odvolat příslušný dopravce.
- 13.8 Pro vyloučení pochybností, CK neodpovídá za škodu na majetku, zdraví či jiných hodnotách a zájmech zákazníků způsobených třetími osobami, ani za škody vzniklé v souvislosti s vízovými a jinými obdobnými řízeními před zastupitelskými úřady a jinými orgány jednotlivých států, ani za škody vzniklé v důsledku zpoždění pozemní, letecké nebo vodní dopravy.

14. DALŠÍ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKŮ

- 14.1 Zákazník je mimo jiné povinen:
- poskytnout součinnost CK, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět údaje v Dokumentaci vč. jakýchkoliv změn takových údajů;
 - mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států a území; sdělit CK s dostatečným předstihem číslo cestovního pasu, se kterým pojedje na zájezd, a pokud tak neučiní, uhradit případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé;
 - dodržovat právní předpisy navštívených států;
 - dostavovat se na místa setkání určená hlavním koučem či spolupracovníky CK;
 - dbát pokynů hlavního kouče či spolupracovníků CK, dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat hlavního kouče o své plánované trase (kouč má právo v případě nedostatečné zkušenosti nebo výbavy tuto trasu i zakázat);
 - sdělit CK veškeré informace důležité pro posouzení vhodnosti účasti zákazníka na konkrétním zájezdu i jejich změny (údaje o zdravotním stavu – zejména alergiích, užívaných lécích a jiných zdravotních potížích; informace o sportovních schopnostech atd.), přičemž CK je v případě zjištění závažnějších omezení zákazníka oprávněna Smlouvu se zákazníkem odmítnout uzavřít nebo od Smlouvy bez jakýchkoli sankcí odstoupit;
 - doručit CK do 15 dnů ode dne uzavření Smlouvy potvrzení od svého praktického lékaře, že je zákazník schopen fyzické námahy, kterou daný zájezd předpokládá;

- h) 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;
 - i) v případě, že CK zajišťuje víza, poskytnout zástupci CK údaje z cestovního pasu v termínu určeném CK;
 - j) chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí;
 - k) uzavřít pojištění léčebných výloh na dobu zájezdu pokrývající i rizikové sporty (lyžování/snowboarding ve volném terénu), není-li s CK dohodnuto jinak, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu;
 - l) zdržet se užívání alkoholu či jiných omamných látek, pokud by to mohlo ohrozit jeho či třetí osoby.
- 14.2 Zákazník, se kterým je Smlouva uzavřena je povinen zajistit, aby uvedené závazky a podmínky splnili všichni zákazníci účastníci se zájezdu. Zároveň je si zákazník vědom, že veškeré poplatky, dodatečné služby a další případné náklady vzniklé v důsledku porušení shora uvedených povinností je povinen hradit sám a že případné porušení některých z výše uvedených závazků a podmínek je porušením jeho povinnosti dle §2533 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník a CK má právo odstoupit od Smlouvy.

15. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU

- 15.1 Zákazník, resp. každý účastník zájezdu, se zúčastňuje zájezdu, případně sportovního programu (např. lyžování, snowboardingu, skialpinismu, horské a vysokohorské turistiky, cyklistiky aj.) na vlastní nebezpečí a odpovědnost a bere na vědomí, že tyto aktivity mohou být i při vynaložení veškeré odborné péče, kterou lze požadovat, rizikové. To platí i v případě, že jsou na zájezdu přítomni sportovní instruktoři (např. kouči, horští vůdci, horští průvodci). U lyžařských, snowboardových a skialpinistických zájezdů působí kvalifikovaní kouči pouze jako organizační vedoucí skupiny.
- 15.2 Zákazník, resp. každý účastník zájezdu, nese plnou odpovědnost za svoji sportovní a zdravotní přípravu na zájezd. Případné informace o očkování, uvedené v materiálech CK, jsou pouze informační, zákazník je povinen ověřit si jejich správnost a aktuálnost.
- 15.3 Zákazník se může případně odchýlit od programu stanoveného CK a upřesněného koučem, ale pouze s předchozím souhlasem kouče. V případě, že se Zákazník odchýlí od programu stanoveného CK a upřesněného koučem, pak takto činí na vlastní nebezpečí a kouč ani CK nenesou odpovědnost za jeho bezpečnost. I v takovémto případě je ale Zákazník povinen dodržovat bezpečnostní pokyny CK a kouče.
- 15.4 Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů.
- 15.5 CK 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.
- 15.6 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.
- 15.7 Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatňuje zákazník sám ihned přímo u dopravce.
- 15.8 Vznikla-li CK škoda porušením povinností zákazníkem, např. náklady vzniklými 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 CK nahradit.



16. POJIŠTĚNÍ

- 16.1 CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZ (pojištění storno) sjednali odpovídající pojištění. Jeho sjednání CK nabízí v rámci doplňkových služeb. Případné nároky z tohoto pojištění si zákazník vyřizuje samostatně. CK se zavazuje zákazníkovi poskytnout nutnou součinnost, zejména ve formě poskytnutí dokladů a potvrzení.
- 16.2 CK je pojištěna pro případ úpadku u pojišťovny Fiducia, s.r.o. Národní třída 10, 110 00 Praha 1, tel.: +420 224 951 561, email: fiducia@fiducia.cz.

17. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 17.1 Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění Smlouvy a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu Smlouvy, bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, údaje o zdravotním stavu – zejména alergiích, užívaných lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.
- 17.2 Pro účely plnění Smlouvy budou informace uvedené v čl. 17.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména poskytovatelům ubytování, instruktorům/průvodcům, provozovatelům lyžařských areálů). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména v informacích o zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům a zahraničním partnerům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země, poskytne CK na žádost zákazníka.
- 17.3 Zákazník bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, e-mailu, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zaslaným na e-mail: kristyna@freeridecamps.cz. V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.
- 17.4 Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve Smlouvě, ale i jiným prohlášením (např. v rámci registračního online systému, který CK využívá), 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 hmotné podobě, tak na internetových stránkách a sociálních sítích.
- 17.5 Výše uvedená ustanovení tohoto čl. 17 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník Smlouvu uzavřel (účastníci zájezdu). Uzavřením Smlouvy zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.
- 17.6 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: kristyna@freeridecamps.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 ji 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.

C. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PRODEJE JINÝCH SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU

1. Tyto VOP se přiměřeně použijí na zprostředkování prodeje jiných služeb cestovního ruchu.
2. Pro účely zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu není CK pojištěna pro případ úpadku a není povinna zákazníkovi předávat vzorový formulář.
3. CK není při zprostředkování prodeje jiných služeb stranou smluv o poskytnutí jednotlivých služeb cestovního ruchu, a proto jí ze zprostředkovaných smluv nevyplývají žádné povinnosti. CK zejména neodpovídá za vady zprostředkovaných služeb cestovního ruchu ani za vzniklé škody. CK není povinna přijímat reklamace týkající se vad zprostředkovaných služeb cestovního ruchu. Odpovědnost CK se omezuje na zprostředkování jiných služeb a netýká se jejich poskytnutí. Práva a povinnosti zákazníka z jednotlivých zprostředkovaných smluv upravují smlouvy s jednotlivými poskytovateli, resp. jejich všeobecné obchodní podmínky.

D. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Odkazy na ustanovení, články a hlavy znamenají odkazy na ustanovení, články a hlavy těchto VOP není-li uvedeno jinak.
2. Pokud se v těchto VOP jedná o právech a povinnostech zákazníka, použijí se přiměřeně tato ustanovení i na jiného účastníka zájezdu, jež byl zákazníkem na zájezd přihlášen. Účastí na zájezdu takový účastník stvrzuje, že se seznámil s Dokumentací a že s ní souhlasí. Zákazník je povinen zajistit splnění této povinnosti jím přihlášeného účastníka.
3. V případě potřeby je CK oprávněna změnit tyto VOP zveřejněním nového znění na svých internetových stránkách. Takto změněné VOP platí pro Smlouvy uzavřené po zveřejnění nových VOP. CK je oprávněna změnit tyto VOP s platností i pro Smlouvy uzavřené před zveřejněním změněných VOP a to tak, že jejich změněné znění zašle zákazníkovi a ten má právo od Smlouvy odstoupit do 30 dnů od obdržení nového znění VOP. V případě, že tak neučiní, platí změněné VOP i pro Smlouvu s tímto zákazníkem uzavřenou i před zveřejněním změněných VOP.
4. Práva a povinnosti smluvních stran ve vztahu založeném Smlouvou se řídí dokumenty tvořícími Dokumentací, zejména VOP, zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, zákonem č.



159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, a dalšími obecně závaznými právními předpisy, a to ve všech případech v účinném znění.

5. Smlouvy, na které se použijí tyto VOP, se řídí českým právem.
6. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto VOP použijí.
7. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto VOP, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.
8. V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou, na kterou se vztahují tyto VOP, má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na www.coi.cz.
9. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.
10. Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 1. 7. 2018