

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Všeobecné obchodní podmínky (dále jen **VOP**) vymezují smluvní vztahy mezi CVOK s.r.o., IČ: 02955113 (dále jen CK) a zákazníkem na základě Občanského zákoníku, zák. č. 89/2012 Sb., a zák. o cest. ruchu č.159/1999 Sb. CVOK s.r.o. je vedena v OR u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 33521. Jednatelkami společnosti jsou Lenka Vrbatová a Zuzana Novotná.

1. VZÁJEMNÝ SMLUVNÍ VZTAH

Mezi CK a zákazníkem vzniká smluvní vztah převzetím nebo elektronickým zasláním **Příhlášky/Smlouvy o zájezdu** (dle ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. a z. č. 89/2012 Sb.). **VOP** jsou jejich nedílnou součástí a zákazník s nimi vyjadřuje souhlas. Pokud zákazník zastupuje více účastníků, prohlašuje, že tak činí s jejich souhlasem a vědomím. Smluvní vztah vzniká také prostřednictvím provizního prodejce na základě platné smlouvy o obchodním zastoupení.

2. POTVRZENÍ ZÁJEZDU, CENA A PLACENÍ ZÁJEZDU

2.1. Potvrzením zájezdu se CK zavazuje poskytnout zákazníkovi sjednané služby.

2.2 V Potvrzení zájezdu uvede CK výši **zálohy, doplatku a způsob placení**. Zálohu ve výši 30 % zákazník platí do 7 dnů, doplatek platí do 30 dnů před odjezdem. Celou částku platí u ceny do 3000 Kč a při přihlášení od 30 dnů před odjezdem.

2.3 Při nezaplacení doplatku má CK právo odstoupit od smlouvy. O tom zákazníka písemně informuje, ze zálohy odečte storno dle bodu 7.2 a zůstatek zálohy vrací. Nezaplacení doplatku nenahrazuje zákazníkovo oznámení o odstoupení od smlouvy.

3. ZVÝŠENÍ CENY ZÁJEZDU

3.1 CK má právo zvýšit cenu zájezdu, dojde-li ke zdražení dopravy včetně cen pohonných hmot (výpočet zvýšení: počet najetých km x zvýšené náklady oproti kalkulaci) a směnného kurzu Kč použitého pro výpočet ceny v průměru o více než 10% (výpočet zvýšení: devizové náklady x rozdíl v kurzu oproti kalkulaci).

3.2 Změnu ceny je CK povinna oznámit zákazníkovi písemně nejpozději 21 dnů před odjezdem. Zákazník se zavazuje rozdíl ceny uhradit. Zvýšení ceny z těchto důvodů nezakládá nárok na odstoupení od smlouvy bez účtování storna.

4. POKYNY K ODJEZDU

Podrobné informace k zájezdu zasílá CK elektronicky 7 - 10 dní předem v Pokynech k odjezdu.

5. ODPOVĚDNOST A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

5.1 Zákazník má povinnost: mít cestovní doklad platný min. 6 měsíců po návratu, uzavřít pojištění léčebných výloh buď sám nebo prostřednictvím CK, dodržet zvolené nástupní místo, dodržovat program a řídit se pokyny sportovních instruktorů, v případě individuálního programu informovat zástupce CK o svém záměru, dodržovat právní předpisy a kulturní zvyklosti navštívených států, jednat v souladu s pravidly ochrany přírody a životního prostředí.

5.2 Zákazník má povinnost: doručit svůj souhlas zákonného zástupce u dětí do 18 let, cestují-li bez něho a u dětí do 15 let zajistit doprovod a péči dospělého účastníka.

5.3 Zákazník se účastní zájezdu s vědomím, že sportovní aktivity mohou být rizikové a to i v případě odborného zajištění sportovními instruktory. Nese odpovědnost za to, že si vybere zájezd podle svých možností a schopností, poskytne pravdivé informace o zdravotním omezení.

5.4 Zákazník prohlašuje, že bude respektovat pokyny průvodců a sportovních instruktorů, bude používat poskytnuté bezpečnostní vybavení, umí plavat a není si vědom omezení, která by mu bránila v účasti, před ani během sportovního programu nebude požívat alkohol ani jiné omamné látky.

5.5. Zákazník odpovídá za splnění uvedených podmínek všech jím přihlášených osob.

6. REKLAMACE

6.1 Zákazník má právo na služby zahrnuté do ceny. Zjistí-li, že plnění ze strany CK neodpovídá sjednaným službám, má právo na reklamaci.

6.2 Reklamaci musí podat bez zbytečného odkladu u zástupce CK tak, aby mohla být učiněna náprava ihned. Není-li možné zjednat nápravu ihned, pak reklamaci předá CK do 30 dnů od skončení zájezdu. CK má povinnost reklamaci vyřídit do 30 dnů od přijetí.

6.3 Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti CK nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých nevyčerpá zaplacené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na náhradu.

6.4 CK neodpovídá za škodu způsobenou zákazníkem, třetí osobou nebo nezvratnou událostí, které nemohlo být zabráněno, za následky stávek, přírodních katastrof, dopravních kalamit a výjimečných stavů, za vysoký nebo nízký stav vody, za ztrátu, poškození či krádež majetku během zájezdu/akce.

7. Odstoupení od smlouvy, stornopoplatky

7.1 Zákazník má právo kdykoliv bez udání důvodu od smlouvy odstoupit.

7.2 Pro výši storna je rozhodující cena zájezdu nesnížená o slevy, den písemného doručení odstoupení, počet dnů do odjezdu a již vzniklé náklady (zaplacené ubytování, trajekty, letenky).

Do 60 dnů před odjezdem - již vzniklé náklady + 200 Kč. **59 až 45 dnů** - 10 % z ceny po odečtení již vzniklých nákladů. **44 až 30 dnů** - 25 % z ceny po odečtení již vzniklých nákladů. **29 až 15 dnů** - 50 % z ceny po odečtení již vzniklých nákladů. **14 až 7 dnů** - 80 % z ceny po odečtení již vzniklých nákladů.

6 dnů a méně, nenastoupení k odjezdu - **100 %** ceny zájezdu.

Cenu po odečtení storna vrátí CK do 7 dnů od odstoupení od smlouvy.

7.3 Odstoupení zákazníka od smlouvy ze závažných důvodů (smrt, úraz, onemocnění jeho, manžela/manželky, dětí, rodičů, spolucestujících osoby): uzavřel-li zákazník přes CK **Pojištění léčebných výloh v zahraničí včetně storna** (dále jen PLV), je storno pojištěno dle bodu 12. Zákazník se zavazuje závažné okolnosti doložit. Má právo na vrácení 80 % storna, max. 15 tis. Kč. Pokud zákazník neuzavřel PLV s pojištěním storna, vztahují se na něj podmínky bodu 7.2.

8. Postoupení smlouvy náhradníkovi

8.1 Zákazník může postoupit smlouvu třetí osobě, pokud tato splňuje podmínky účasti a informovat o tom CK písemně do 7 dnů před odjezdem současně s osobními údaji o náhradníkovi a jeho souhlasem s účastí.

8.2 Zákazník souhlasí s úhradou vícenákladů při změně trajektových lístků a letenek.

9. Zrušení zájezdu ze strany CK

9.1 CK zruší zájezd, pokud počet účastníků nedosáhl minimálního počtu. Na zájezdy s dopravou mikrobusem je min. počet 7, minibusem 15 a autobusem 21 osob. Zájezd na 2 - 5 dnů může CK zrušit nejpozději 7 dnů před odjezdem, delší do 10 dnů před odjezdem. Přijaté platby vrátí CK v plné výši, příp. se souhlasem zákazníka nabídne jiný zájezd.

9.2 CK může odstoupit od smlouvy z důvodu vyšší moci před zájezdem i v jeho průběhu, zákazník má právo na vrácení peněz za nevyčerpané služby.

10.2 CK může provádět operativní změny v průběhu zájezdu s ohledem na přírodní podmínky a vodní stavy, přičemž bere zřetel na bezpečnost a zdraví účastníků a na další objektivní příčiny. Změny jako např. vynechání řeky, změna trasy, dřívější návrat domů až o 1 den apod. z výše uvedených důvodů není změnou sjednaných služeb, s čímž zákazník souhlasí.

11. Pojištění CK

CK je pojištěna proti úpadku u Generali Pojišťovna a.s., pojistka je zveřejněna na webu CK.

Číslo pojistné smlouvy 1710160183, doklad o pojištění je předán s **Potvrzením o zájezdu**.

12. POJIŠTĚNÍ LÉČEBNÝCH VÝLOH V ZAHRANIČÍ (PLV)

12.1 Zákazník je povinen uzavřít Pojištění léčebných výloh v zahraničí (dále jen **PLV**) pro sportovní aktivity dle programu. Prostřednictvím CK může uzavřít **2 tarify PLV**, cena je za každý započatý den.

1. Tarif K5S: pro vodní turistiku do WW 3 a rafting do WW4, cena je 30 Kč/dospělý a 15 Kč/ dítě do 15 let.

2. Tarif K5SS: pro vodní turistiku, rafting, VHT do 5000 mnm, via ferraty obtížnosti A – D a canyoning, cena je 45 Kč/dospělý a 27 Kč/dítě do 15 let. PLV je včetně asistenčních služeb, úrazového pojištění (smrt úrazem, trvalé následky úrazu, nemocniční odškodné), odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě, pojištění stornopoplatků dle **bodu 7.2**. Plné znění PLV a limity plnění jsou na **www.cvok.cz**. Kartičku pojištěnce předává vedoucí zájezdu. Zákazník s vlastní dopravou dostane číslo pojistné smlouvy a kartičku pojištěnce s Pokyny k odjezdu elektronicky.

12.2 Úrazové pojištění pro akce v ČR, cena je za započatý den: dospělý 15 Kč (min. však 20 Kč) a dítě do 15 let 10 Kč (min. však 15 Kč). Pojištění se vztahuje na vodní turistiku do WW 3 a rafting do WW 4. Plné znění PLP a limity plnění jsou na www.cvok.cz.

12.3 Smluvní vztah vzniká výhradně mezi pojišťovnou Uniqa a.s. a klientem.

ROZSAH POJIŠTĚNÍ

Cestovní pojištění zahrnuje pojistné krytí pro jednotlivé druhy pojištění do výše pojistných částek podle sjednaného tarifu a této tabulky:

Tabulka tarifů a pojistných částek pro pojištění pro vodní turistiku do WW 3 a rafting do WW 4	Název tarifu-K5S
Pojištění léčebných výloh	5 000 000 Kč
Pojištění asistenčních služeb	5 000 000 Kč
Pojištění léčebných výloh a asistenčních služeb – max. plnění	5 000 000 Kč
Součástí pojištění asistenčních služeb jsou:	
- náklady na repatriaci pojištěného	5 000 000 Kč
- náklady na repatriaci tělesných ostatků pojištěného	5 000 000 Kč
- náklady na vyslání opatrovníka	100 000 Kč
- náklady na předčasný návrat z pojištěné cesty	100 000 Kč
- náklady na právní pomoc v zahraničí včetně jejího zprostředkování	100 000 Kč
- náklady vzniklé ztrátou cestovních dokladů	100 000 Kč
- zachraňovací náklady	1 500 000 Kč
- odškodnění v případě zadržení pojištěného při únosu letadla nebo autobusu	100 000 Kč
- zprostředkování finanční pomoci pojištěnému	100 000 Kč
- náklady vzniklé zpožděním zavazadel	5 000 Kč
- náklady vzniklé zpožděním letu	5 000 Kč
Úrazové pojištění - smrt následkem úrazu	150 000 Kč
Úrazové pojištění - trvalé následky úrazu	300 000 Kč
Úrazové pojištění – nemocniční odškodné (hospitalizace úraz + nemoc)	300 Kč/den
Úrazové pojištění – denní odškodné	nesjednáno
Připojištění odpovědnosti za újmu na zdraví a věci třetí osoby	1 000 000 Kč
Připojištění zavazadel	5 000 Kč/ks 15 000 Kč
Připojištění zimních sportů	NE
Připojištění nebezpečných sportů	NE
Pojištění stornovacích poplatků – 80% max. však do výše PČ	15 000 Kč

Tabulka tarifů a pojistných částek pro pojištění pro vodní turistiku do WW 3 a rafting do WW 4, provozování vysokohorské turistiky do 5 000 m.n.m., via ferraty obtížnosti A-D a canyoning	Název tarifu-K5SS
Pojištění léčebných výloh	5 000 000 Kč
Pojištění asistenčních služeb	5 000 000 Kč
Pojištění léčebných výloh a asistenčních služeb – max. plnění	5 000 000 Kč
Součástí pojištění asistenčních služeb jsou:	
- náklady na repatriaci pojištěného	5 000 000 Kč
- náklady na repatriaci tělesných ostatků pojištěného	5 000 000 Kč

- náklady na vyslání opatrovníka	100 000 Kč
- náklady na předčasný návrat z pojištěné cesty	100 000 Kč
- náklady na právní pomoc v zahraničí včetně jejího zprostředkování	100 000 Kč
- náklady vzniklé ztrátou cestovních dokladů	100 000 Kč
- zachraňovací náklady	1 500 000 Kč
- odškodnění v případě zadržení pojištěného při únosu letadla nebo autobusu	100 000 Kč
- zprostředkování finanční pomoci pojištěnému	100 000 Kč
- náklady vzniklé zpožděním zavazadel	5 000 Kč
- náklady vzniklé zpožděním letu	5 000 Kč
Úrazové pojištění - smrt následkem úrazu	150 000 Kč
Úrazové pojištění - trvalé následky úrazu	300 000 Kč
Úrazové pojištění – nemocniční odškodné (hospitalizace úraz + nemoc)	300 Kč/den
Úrazové pojištění – denní odškodné	nesjednáno
Připojištění odpovědnosti za újmu na zdraví a věci třetí osoby	1 000 000 Kč
Připojištění zavazadel	5 000 Kč/ks 15 000 Kč
Připojištění zimních sportů	NE
Připojištění nebezpečných sportů	ANO
Pojištění stornovacích poplatků – 80% max. však do výše PČ	15 000 Kč

Tabulka tarifů a pojistných částek pro úrazové pojištění na území ČR	název tarifu-T
Úrazové pojištění - smrt následkem úrazu	100 000 Kč
Úrazové pojištění – trvalé následky úrazu	100 000 Kč
Úrazové pojištění – denní odškodné	25 Kč

Nad rámec VPP se pojištění vztahuje na denní odškodné následkem úrazu, ke kterému došlo během trvání pojištěné cesty a který byl prokazatelně řešen ambulantním ošetřením či hospitalizací pojištěného v době trvání pojištění. Denní odškodné ve výši 25Kč/den je vypláceno, jestliže pojištěný utrpěl v pojistné době úraz specifikovaný a ohodnocený dle „Tabulky B, Přiměřená doba léčení úrazu dle diagnózy“, jehož doba léčení v pracovní neschopnosti dosáhla alespoň 8 dnů. Pojistitel je povinen plnit dle potvrzeného počtu dnů pracovní neschopnosti, maximálně však do počtu dnů uvedených v „Tabulce B, Přiměřená doba léčení úrazu podle diagnózy“.

Tabulku B Přiměřená doba léčení úrazu dle diagnózy naleznete zde.

HLÁŠENÍ POJISTNÝCH UDÁLOSTÍ

Při každé pojistné události musí pojištěná osoba popř. pojistník zaslat pojistiteli bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů po ukončení pojištěné cesty, řádně vyplněný formulář „Oznámení pojistné události“ potvrzený pojistníkem včetně další předepsané dokumentace na adresu: UNIQA pojišťovna, a.s., oddělení cestovního pojištění, Evropská 136, 160 12 Praha 6.

13. OCHRANA A SOUHLAS SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ

13.1 CK chrání osobní údaje zákazníků v souladu se Zákonem č. 101/2000 Sb. a je registrována u Úřadu pro ochranu osobních údajů pod č. 00069572.

13.2. Přihláškou/Smlouvou o zájezdu zákazník vyjadřuje souhlas se zasíláním nabídek CK poštou a elektronicky, vyjadřuje souhlas s pořizováním fotografií a videa k propagačním účelům. Zákazník má právo kdykoliv písemně svůj souhlas zrušit a CK povinnost zákazníkovo přání respektovat.

14. PLATNOST VŠEOBECNÝCH ODCHODNÍCH PODMÍNEK

14.1 Podmínky vstupují v platnost k 1. 1. 2017. Přihláškou/Smlouvou o zájezdu zákazník vyjadřuje souhlas s jejich obsahem. VOP má CK právo na webu aktualizovat a pak platí pro smlouvy uzavřené po datu zveřejnění.