VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY
Geovita s.r.o., cestovní kancelář platné a účinné od 1.1.2021

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Všeobecné smluvní podmínky (dále jen Podmínky) jsou platné pro všechny Zákazníky zakoupivší zájezd, pobyt nebo služby cestovního ruchu od společnosti Geovita s.r.o., cestovní kanceláře. Tyto Podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu, objednávky cestovních služeb (dále také Smlouva) uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří Geovita.

2. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU

2.1. Účastníci smluvního vztahu:
a) Geovita s.r.o., IČ: 28568541, zapsaná u OR v Ostravě, odd. C, vložka 43725 resp. smluvní cestovní kancelář nebo agentura, která má zplnomocnění k zastupování společnosti Geovita s.r.o. na základě uzavřené řádné Smlouvy o obchodním zastoupení (dále jen CK).
b) zákazník – fyzická či právnická osoba (dále jen Zákazník).

2.2 Předmět smluvního vztahu
Podmínky upravují práva a povinnosti stran při podání objednávky cestovních služeb anebo uzavření smlouvy o zájezdu dle § 2521 a dalších Občanského zákoníku, §1a - §1c z.č. 159/1999 Sb.

2.3 Vznik smluvního vztahu
a) smluvní vztah mezi CK a Zákazníkem vzniká uzavřením Smlouvy o zájezdu nebo Objednávky cestovních služeb, (dále také Smlouva) tj. průkazným potvrzením nebo doručením (poštou, e-mailem nebo osobně) podepsané písemné Smlouvy o zájezdu nebo Objednávky Zákazníkem a jejím průkazným potvrzením ze strany CK. Předáním vyplněné (a podepsané) Smlouvy o zájezdu / Objednávky cestovních služeb Zákazník stvrzuje, že se seznámil s rozsahem služeb a cenou, obdržel před podpisem informace o pasových, vízových povinnostech a zdravotních dokladech, dále že vzal na vědomí tyto Všeobecné smluvní podmínky a Důležité informace (jsou rovněž uvedeny na stránkách www.Geovita.cz), že je uznává a souhlasí s nimi. Průkazným potvrzením Smlouvy ze strany CK se rozumí zaslání přiděleného rezervačního čísla (pro účely platby variabilní symbol) a termínů úhrady záloh. CK se zavazuje potvrzením Smlouvy Zákazníkovi zajistit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě. Uzavřená Smlouva o zájezdu je zároveň Potvrzením o zájezdu.
b) Smlouva platí a je závazná i pro další osoby uvedené ve Smlouvě. Za smluvní závazky dalších přihlášených osob ručí Zákazník jako za své vlastní.
c) v případě, že Zákazník je právnická osoba, musí být Smlouva uzavřena způsobem a v souladu s právními předpisy a s oprávněnou osobou. U nezletilých osob do 18ti let musí Smlouvu podepsat jejich zákonný zástupce.
d) vyplněná Smlouva musí obsahovat veškeré náležitosti zejména adresu trvalého bydliště, datum narození, počet osob, místo pobytu nebo cesty, trasu, délku pobytu, počet nocí a další náležitosti dle § 2527 a 2528. CK zpracovává osobní údaje zákazníků uvedených ve Smlouvě včetně rodného čísla (pokud je poskytnuto) v souladu s českým právním řádem a Obecným nařízením (EU) 2016/679 (GDPR). Poskytnuté údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům CK a dále osobám, které jsou oprávněny služby CK nabízet na základě smlouvy o obchodním zastoupení. Zákazník podpisem Smlouvy souhlasí se zpracováním svých osobních údajů CK až do doby jeho průkazného odvolání.
e) CK si vyhrazuje právo opravy tiskových chyb ve všech propagačních materiálech (katalogy, letáky, prospekty, www stránky apod.).

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1 CK má právo na zaplacení ceny služeb cestovního ruchu před jejich poskytnutím. Zákazník je povinen uhradit celkovou cenu služeb cestovního před jejich poskytnutím.

3.2 Povinnost Zákazníka vzniká uzavřením Smlouvy, kdy je Zákazník povinen uhradit zálohu ve výši 50% z celkové ceny služeb. Doplatek celkové ceny služeb je Zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před realizací sjednaných služeb. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před realizací služeb, je Zákazník povinen uhradit 100% stanovené ceny služeb jednorázově.

3.3 Platba se považuje za uhrazenou v okamžiku, kdy je poukázaná částka připsána na účet CK uvedený ve Smlouvě nebo zaplacením v hotovosti. Při porušení tohoto závazku Zákazníkem má CK právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno jeho právo na náhradu škody.

3.4 Po úhradě záloh (nejpozději 7 dnů před nástupem) doručí CK Zákazníkovi Ubytovací poukaz a Cestovní pokyny popř. další doklady zakoupených služeb. Neobdrží-li CK zálohy v stanovených termínech, je pobyt bez náhrady zrušen (stornován) ze strany CK. Nezaplacením záloh nezaniká povinnost ze strany Zákazníka písemně odstoupit od smluvního vztahu a uhradit poplatky podle bodu 7.

4. CENA A JEJÍ ZMĚNY

4.1 Ceny služeb poskytovaných CK jsou uvedené na webových stránkách CK, v nabídkových listech, reklamních sděleních atd. a jsou sjednané mezi zákazníkem a CK v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb. Ceny obsahují DPH a zákonné pojištění proti úpadku. **Pro Zákazníka je závazná celková cena, která je uvedena ve Smlouvě.**
CK se zavazuje, že ve Smlouvě uvedená celková cena je pro Zákazníka konečná a neměnná, a to i za okolností uvedených v § 2530 z.č. 89/2012 Sb.

4.2 Uzavřená Smlouva mezi Zákazníkem a CK je platná a neměnná i v případě, že CK následně sníží cenu v rámci doprodeje na poslední chvíli tzv. „last minute“ aj. prodejních akcí na podporu prodeje. Pokud zákazník z jakýchkoliv důvodů nevyužije sjednané a zaplacené služby (procedury, parkovné, skipas, pozdější uvolnění pokoje, nečerpání některé z dílčích služeb apod.), nepřísluší mu žádná náhrada, stejně tak jako při nečerpání služeb z důvodu nedoporučení jejich čerpání lékařem (kontraindikace, momentální zdravotní stav aj.).

5. PRÁVA / POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

5.1 Zákazník má právo:
- být dostatečně řádně a úplně informován o zakoupených službách CK (organizátorem nebo prodejním partnerem)
- na řádné poskytnutí ve Smlouvě sjednaných a zaplacených služeb
- být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách
- na odstoupení od Smlouvy, resp. na změnu závazku ze Smlouvy, změnu v osobě účastníka v souladu s podmínkami uvedenými v bodě 7
- na reklamaci vad a její vyřízení
- na ochranu osobních dat a informací o cílech cest, které jsou obsahem Smlouvy před nepovolanými osobami
- na poskytnutí písemných podrobných informací tzv. Ubytovacího poukazu, Cestovních pokynů a dokumentů k dalším zakoupeným službám, a to nejpozději 7 dní před zahájením čerpání první ve Smlouvě uvedené služby.

5.2 Zákazník je povinen:
- zaplatit celkovou cenu služeb v plné výši dle sjednaných termínů uvedených ve Smlouvě nebo výši odstupného při zrušení služeb a prokázat to dokladem o zaplacení
- poskytnout nezbytnou spolupráci potřebnou k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především správné a úplné vyplnění údajů ve Smlouvě, neprodlené upozornění CK na vznik

a problémy během nebo před poskytnutím služeb, předložení dokladů nutných k vyřízení zájezdu (cestovní doklad, souhlas zákonného zástupce apod.) atd.
- převzít od CK doklady potřebné k čerpání služeb, především Ubytovací poukaz, Pokyny na cestu a další doklady dle Smlouvy
- nahlásit účast cizích státních příslušníků
- při cestách do zahraničí mít u sebe všechny platné doklady požadované pro vstup do příslušných zemí
- dostavit se ve stanoveném čase na místo čerpání první služby (např. recepce hotelu), srazu nebo nástupu svozu, v časech k tomu určených. U svozů nejpozději 15 minut před plánovaným odjezdem. Zákazník je povinen mít u sebe Ubytovací poukaz a další doklady požadované dle Smlouvy, platný cestovní pas či jiný cestovní doklad (v rámci zemí EU postačí platný občanský průkaz; děti do 15 let vlastní platný cestovní doklad). Pokud se Zákazník ve stanovené době nedostaví, je povinen si svoz zajistit sám a na vlastní náklady. V případě, že zákazník neabsolvuje svoz v jednom směru, automaticky ztrácí nárok na využití svozu, pokud není ve Smlouvě dohodnuto jinak. V případě, že Zákazník tím, že se ve stanovené době nedostavil k čerpání první služby dle Smlouvy, nemá nárok na kompenzaci a služby podléhají 100% stornu.
- řídit se pokyny průvodce/delegáta nebo jiné cestovní kanceláři určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu. V případě porušení právních předpisů nebo při závažném narušení programu, průběhu čerpání služeb či práv ostatních účastníků je CK oprávněna Zákazníka ze zájezdu vyloučit, přičemž tento ztrácí nárok na poskytování smluvených služeb stejně tak jako nárok na úhradu služeb nevyužitých.
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní zákazníky
- počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CK a uhradit případnou způsobenou škodu
- bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
- oznámit CK případné odstoupení od Smlouvy a zaplatit odstupné dle článku 7
- v případě změny osoby (účastníka zájezdu) učinit změnu písemně u CK ve smluvně stanovených lhůtách

5.3 Zákazník - právnická osoba má dále za povinnost:
- seznámit účastníky zájezdu/pobytu s Podmínkami, s rozsahem a kvalitou sjednaných služeb
- zabezpečit plnění povinností zákazníka všemi osobami jsoucími právnickou osobu určenými za Zákazníky.
- odevzdat jmenný seznam Zákazníků a určit odpovědného zástupce jako partnera pro jednání s CK

6. PRÁVA A POVINNOSTI CK
CK je povinna:
- odpovědně vypracovat a připravit služby cestovního ruchu, pečlivě volit dodavatele a kontrolovat poskytované služby
- správně popsat a řádně poskytnout služby poskytované na základě Smlouvy
- v případě písemného odstoupení od Smlouvy ze strany Zákazníka je CK povinna vyplatit rozdíl mezi zaplacenou cenou a storno poplatkem nejpozději 14 dnů ode dne stornování zájezdu
- pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech zásadních skutečnostech týkajících se sjednaných služeb dle uzavřené Smlouvy na základě informací, které má CK k dispozici
- mít uzavřenou po celou dobu své činnosti pojistnou smlouvu pro případ úpadku ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. v platném znění
- mít uhrazen roční příspěvek do Garančního fondu dle vyhlášky příslušného ministerstva
- není povinna poskytnout Zákazníkovi plnění nad rámec předem sjednaných, potvrzených a zaplacených služeb

- v případě, že vinou třetí osoby nebo z jiného, CK nezaviněného, důvodu nebude některá ze smluvně stanovených služeb řádně poskytnuta, může CK svůj závazek službu poskytnout splnit i poskytnutím jiné, náhradní služby.

7. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

7.1 Zákazník má právo kdykoli odstoupit od Smlouvy. Odstoupení musí být oznámeno osobně, elektronicky nebo písemně doporučeně do CK. Rozhodující pro určení doby zrušení služeb je čas doručení písemného oznámení CK a v případě elektronického oznámení potvrzením ze strany CK. Cestovní kanceláři přináleží odstupné (stornopoplatek), které je stanoveno podle délky času mezi odstoupením od Smlouvy ze strany Zákazníka a momentem poskytnutí první služby zájezdu / pobytu následovně:

1. 35 a více dnů 300 Kč
2. 34–25 dnů 35 % z celkové ceny uvedené ve Smlouvě
3. 24–14 dnů 55 % z celkové ceny uvedené ve Smlouvě
4. 13–06 dnů 80 % z celkové ceny uvedené ve Smlouvě
5. 05–01 den 90 % z celkové ceny uvedené ve Smlouvě
6. při odstoupení v den zahájení nebo při nenastoupení na zájezd/pobyt bez předcházejícího oznámení 100% z celkové ceny uvedené ve Smlouvě.

7.2 V případě odstoupení Zákazníka od Smlouvy s leteckou nebo autobusovou dopravou se CK přináleží odstupné (stornopoplatek) ve výši 30% z celkové ceny uvedené ve Smlouvě, a to od 30. dne po podpisu. Na zájezdy / pobyty s leteckou nebo autobusovou dopravou nelze uplatnit bod 7.1.1. Lhůty pro odstoupení uvedené v bodu 7.1.2. – 7.1.6. se použijí pro letecké nebo autobusové zájezdy / pobyty.

7.3 Zákazník má právo využít cenově zvýhodněné Služby, které se vážou na nemožnost stornování, v případě, že je CK nabízí. Pobyty bez možnosti zrušení (dále jen BMZ), určuje CK. Takto označené cestovní služby - BMZ – jsou uvedené přímo u jednotlivých nabídek. Na cestovní služby označené BMZ se ihned od podpisu Smlouvy uplatňuje 100% odstupné (stornopoplatek) - jako by se jednalo o odstoupení v den zahájení zájezdu, dle článku 7.1 písm. f).

7.4 Zákazník může požadovat (písemným oznámením), aby místo něj převzala práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy třetí osoba, kterážto musí být v písemném oznámení podepsána. Jestliže dojde k postoupení, je povinen Zákazník zaplatit CK náklady spojené s postoupením, a to v termínu do 35 dnů před nástupem 250 Kč za osobu a v termínu méně jak 35 dnů před zahájením 350 Kč za osobu. Zároveň postupitel (původní zákazník) ručí CK za splnění všech povinností touto třetí osobou (postupníkem, nebo-li novým zákazníkem).

7.5 Pokud Zákazník požaduje změnu ubytovacího zařízení nebo termínu v době delší jak 35 dnů před nástupem, náleží CK manipulační poplatek ve výši 300 Kč za každou osobu uvedenou ve Smlouvě, v době kratší jak 35 dnů před nástupem poplatek dle bodu 7.1. a 7.2.

7.6 Všechny požadavky týkající se změny nebo odstoupení od Smlouvy musí být CK sděleny formou písemného oznámení, osobně nebo elektronicky e-mailem s potvrzením příslušného pracovníka CK, že e-mail osobně přijal.

8. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY ZE STRANY CK

8.1 CK je oprávněna v případech, které nemůže ovlivnit a které brání řádnému poskytnutí služeb (např. změna dodavatelů služeb, nepředvídatelné okolnosti jako válka, technické příčiny, epidemie, živelná pohroma aj.) odstoupit od Smlouvy nebo změnit dohodnuté podmínky. Změny nebo odstoupení Smlouvy musí oznámit bez zbytečného odkladu před poskytnutím první služby. Nesouhlasí-li zákazník s těmito změnami, je oprávněn bez zbytečného odkladu (do 7 dnů) od smlouvy odstoupit. Zároveň obdrží zpět celou zaplacenou částku za pobyt po odečtení prostředků, které připadají na poskytnuté služby a na

zabezpečení návratu zákazníka. Zákazníkovi nevzniká zároveň právo na žádné další náhrady. ; CK vrátí veškeré platby Zákazníkovi do 14 dnů.

8.2 CK je oprávněna od smlouvy odstoupit v případě, že počet osob se Smlouvou pro tytéž služby čerpané ve stejném čase (Skupina) nedosáhla CK deklarovaného minimálního počtu. Nejpozději k tomuto úkonu ze strany CK může dojít 20 dnů před zahájením plnění. V případě, že se jedná o plnění služeb po dobu 2 do 6 dnů, může CK odstoupit od Smlouvy nejpozději 7 dnů před čerpáním první služby.; CK vrátí veškeré platby Zákazníkovi do 14 dnů.

9. REKLAMACE

9.1 Zákazník má právo na reklamaci, jestliže nebyly objednané služby cestovního ruchu poskytnuty v plném rozsahu nebo kvalitě.

9.2 Zákazník je povinen ihned po zjištění nedostatku nahlásit tento ubytovateli. Pokud nelze závadu ihned odstranit, oznámí tuto skutečnost zákazník bezodkladně CK. Na pozdější reklamace nebude CK brát zřetel.

9.3 Reklamace musí být podrobně písemně zaznačena v Ubytovacím poukazu, udokumentována a potvrzena dodavatelem služeb (ubytovatelem). Zde Zákazník uvede, jak byly nebo nebyly závady odstraněny.

9.4 Reklamace musí být uplatněna písemně a podle §2537 z.č. 89/2012 Sb. Zákazník je povinen bezodkladně tyto vady v CK vytknout. V případě, že byla vada vytknuta později, nebyla uvedena v Ubytovacím poukazu, udokumentována nebo nahlášena CK, nelze na tuto reklamaci brát zřetel. Lhůta i podmínky se vztahují i na cestovní služby nejsoucí zájezdem.

9.5 Záležitosti, za které neodpovídá CK a nejsou důvodem k reklamaci, jsou uvedeny v Důležitých informacích.

9.6 Průběh a výsledek reklamačního řízení sdělí CK Zákazníkovi nejpozději do 30 dnů od doručení reklamace. V případě, že se z objektivních důvodů v uvedené lhůtě nepodaří získat veškeré podklady pro rozhodnutí, souhlasí Zákazník s prodloužením lhůty o dalších 30 dnů. Zároveň, pokud si to Zákazník přeje, sdělí CK výsledek reklamačního řízení prodejnímu partnerovi, pokud u něho byla Smlouva uzavřena.

10. POJIŠTĚNÍ

V cenách služeb je obsaženo zákonné pojištění pro případ úpadku CK i poplatek do Garančního fondu. Cestovní pojištění lze dokoupit (doplňková služba) při uzavírání Smlouvy a kryje plnění v tomto rozsahu:

- 1 Pojištění odcizení zavazadel pojištěného a to do výše plnění až 15 000 Kč
- 2 Pojištění odpovědnosti za škody na zdraví třetí osoby a za škody na věci třetí osoby až do výše kombinovaného limitu 1 000 000 Kč
- 3 Pojištění pro případ vzniku trvalých následků způsobených úrazem do výše 300 000 Kč a pro případ smrti úrazem do výše 150 000 Kč.
- 4 Pojištění storna zájezdu, jestliže důvodem neúčasti pojištěného je neočekávané onemocnění, úraz nebo smrt osoby blízké nebo neočekávané vážné onemocnění, úraz nebo smrt pojištěného popř. jeho nutná hospitalizace v nemocnici nebo léčebném ústavu. Pojištění storna pobytu se vztahuje rovněž na podstatné škody na majetku Zákazníka vzniklé bezprostředně před čerpáním první služby. Pojištění storna je až do výše 80 % kupní ceny, při horní hranici plnění 15 000 Kč.
- 5 Pojištění pro případ hospitalizace v zahraničí 300 Kč/den.
- 6 Pojištění nevyužité / zkažené dovolené s horní hranicí plnění 15 000 Kč, přičemž platí omezení max. 5 000 Kč/osoba.

- 7 V pobytech mimo území ČR je zahrnuto rovněž, mimo výše uvedené, pojištění léčebných výloh a asistenční služby s horní hranicí plnění 1 500 000 Kč. Pojistnou událostí je úraz nebo nepředvídatelné a akutní onemocnění v zahraničí vyžadující ambulantní nebo nemocniční ošetření popř. převoz do místa trvalého bydliště v ČR nebo repatriace tělesných ostatků. Podrobné podmínky Smluvního ujednání pojišťovny pro pojištění pro cesty a pobyt (tzv. Všeobecné pojistné podmínky - VPP) jsou k dispozici v cestovní kanceláři Geovita a na www geovita.cz.
- 8 Lyžařské zájezdy jsou kryté, v případě dokoupení pojištění, samostatným pojistným produktem, o kterém CK informuje při uzavírání Smlouvy.

10.1 Zájezdy a spojené cestovní služby (realizované dle zákona č. 159/1999 Sb.) mají v ceně i pojištění podle tohoto zákona. Zákazník při uzavírání Smlouvy obdrží i nezbytné doklady, které určuje zákon.

10.2 Změna pojišťovny pro kterýkoli produkt nabízený nebo využívaný CK je vyhrazena.

11. Ochrana osobních údajů (GDPR)
Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména zákonem č. 110/2019 Sb. v platné znění a Nařízením Evropského parlamentu a Rady č.2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

11.1 CK má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění Smlouvy zpracovávat osobní údaje Zákazníka. Cestovní kancelář shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje Zákazníka /fyzické osoby/: jméno, příjmení, titul, datum narození, místo trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu, kontakt na blízké osoby, bankovní spojení, evidence plateb.

11.2 Pro účely plnění Smlouvy je Zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje jsou v nezbytném rozsahu a dle typu Smlouvy poskytovány dalším subjektům, kteří jsou součástí realizace zájezdu - dopravce, ubytovací zařízení, průvodce, delegát, trenér, pojišťovna, účetní kancelář.

11.3 Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude spolucestující osoby či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zplnomocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů CK či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu, popř. dalšími zpracovateli – provizními prodejci.

11.4 Souhlas Zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. věrnostní program. Cestovní kancelář je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu o zpracování osobních údajů.

V Olomouci dne 1.11. 2019

Geovita s.r.o., cestovní kancelář