

**VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY SLUŽEB
POSKYTOVANÝCH SPOLEČNOSTÍ
B P R-BOHEMIA PUBLIC RELATION S.R.O.**

PREAMBULE

- (A.) Všeobecné obchodní podmínky (dále jen jako „**VOP**“) vydává obchodní společnost B P R-Bohemia public relation s.r.o., IČO: 640 50 211, se sídlem: Sychrov - Červenice 22, PSČ 46344, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, sp. zn.: C 9768, (dále jen jako „**BPR**“).
- (B.) BPR je podnikatelem, který v rámci svého podnikání provozuje činnost cestovní kanceláře poskytující soubor služeb cestovního ruchu (dále jen „**Zájezd**“) podle § 2521 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**NOZ**“) a v souladu se zák. č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, anebo jednotlivě cestovní služby, které nejsou Zájezdem (dále jen „**Služby**“).
- (C.) BPR je ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, pojištěna pro případ úpadku cestovní kanceláře. Pojištění pro případ úpadku je sjednáno u Česká podnikatelská pojišťovna a.s., se sídlem Pobřežní 665/23, 186 00 Praha 8, IČ: 63998530, Číslo pojistné smlouvy: 0201900580.
- (D.) Zákazníkem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která má zájem uzavřít nebo uzavře s BPR smlouvu na zájezd nebo jednotlivě cestovní služby, nebo osoba, na kterou byla smlouva postoupena ve smyslu § 2532 OZ, anebo osoba v jejíž prospěch byla Smlouva uzavřena.
- (A.) VOP upravují práva a povinnosti stran ze smlouvy uzavřené mezi BPR a Zákazníkem (dále jen „**Zákazník**“), jejímž předmětem je Zájezd, anebo Služby, které nejsou Zájezdem (dále jen „**Smlouva**“). VOP jsou nedílnou součástí Smlouvy. V případě, že je předmětem plnění pouze Služba a nejedná se tak o Zájezd, uplatní se na tuto službu obdobně všechna ustanovení VOP, není-li výslovně uvedeno či mezi stranami dohodnuto jinak.

1. PROCES POPTÁVKY A UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 1.1. **Poptávka služeb:** Každý Zákazník může e-mailem, telefonicky, prostřednictvím webové aplikace na adrese www.bprtravel.cz (dále jen „**Web**“) nebo jinými prostředky komunikace poptat u BPR nabídky na Zájezdy či Služby (dále jen „**Poptávka**“).
- 1.2. **Nabídka BPR:** Bude-li Zájezd či Služba dle Poptávky k dispozici, zašle BPR Zákazníkovi konkrétní nabídku s podrobným popisem služeb. Nabídku zájezdu či poskytnutí jiné služby může BPR odvolat, a to nejpozději do doby, než Zákazník sdělí, že nabídku akceptuje (viz článek 1.3 těchto VOP). K tomuto kroku by BPR přistoupila pouze v případě, kdy by z následných příčin, které nemůže nijak ovlivnit nebyla schopna garantovat splnění nabídky v plném rozsahu.
- 1.3. **Obsah a způsob uzavření smlouvy:** Smluvní vztah mezi BPR a Zákazníkem vzniká uzavřením Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o poskytnutí služby (dále jen „**Smlouva**“). Obsah Smlouvy je určen individuální Nabídkou BPR (dále jen „**Nabídka**“), těmito VOP a případnými zvláštními podmínkami přiloženými k Nabídce jako její nedílná součást. Smlouva může být uzavřena písemně, včetně e-mailové komunikace, tak i tzv. konkludentním jednáním (typicky písemným potvrzením nabídky prostřednictvím aplikací pro zasílání zpráv).
- 1.4. **Okamžik účinnosti a souhlas s VOP:** Smlouva je považována za závazně uzavřenou okamžikem, kdy Zákazník potvrdí souhlas s Nabídkou (písemně či e-mailem). Na základě tohoto souhlasu vystaví BPR Zákazníkovi fakturu. Úhradou ceny (či zálohy) na základě vystavené faktury Zákazník stvrzuje svůj souhlas se zněním Smlouvy i těchto VOP. Pokud k uzavření Smlouvy nedošlo již dříve e-mailem, dochází k jejímu uzavření právě okamžikem připsání platby na účet BPR.
- 1.5. **Objednávky a komunikace na dálku:** Poptávku i objednávku lze učinit i e-mailem nebo prostřednictvím aplikací pro zasílání zpráv (např. WhatsApp). Po dohodě zašle BPR Zákazníkovi na trvalém nosiči dat Potvrzení o zájezdu (u souboru služeb), resp. Potvrzení objednávky (u jednotlivé služby) s odkazem na tyto VOP, storno podmínky a informace o zpracování osobních údajů. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy Zákazník potvrdí souhlas s Nabídkou/Potvrzením, nejpozději úhradou zálohy; úhradou Zákazník stvrzuje souhlas s obsahem Smlouvy, VOP i storno podmínek. Samotná zpráva v aplikaci pro zasílání zpráv (např. WhatsApp) se nepovažuje za úplné předání smluvní dokumentace.
- 1.6. **Odchylný postup při uzavírání:** S ohledem na § 1770 občanského zákoníku ujednávají strany odlišný postup uzavírání smlouvy, než stanoví zákon, a to právě způsobem popsáním v těchto VOP. Strany zároveň vylučují použití ustanovení § 1740 odst. 2 a 3 občanského zákoníku (přijetí nabídky s odchylkou či dodatkem se nepovažuje za uzavření smlouvy).

2. INFORMACE O ZÁJEZDU A CESTOVNÍ DOKUMENTACE

- 2.1. **Zdroj informací:** Veškeré informace týkající se Vašeho zájezdu či služby cestovního ruchu jsou obsaženy ve Smlouvě, těchto VOP a v Nabídce BPR. Pokud Smlouva nebyla uzavřena v listinné podobě s podpisy stran, jsou rozhodující informace obsaženy v Potvrzení o zájezdu (u souboru služeb) nebo v Potvrzení objednávky (u jednotlivé služby), které od nás obdržíte po akceptaci Nabídky.
- 2.2. **Odbavení a pokyny na cestu:** Nejpozději sedm (7) dní před plánovaným odjezdem Vás budeme kontaktovat (zpravidla e-mailem), abychom Vám sdělili finální podrobnosti k cestě, zejména: přesné časy odletů a příletů, lhůty pro odbavení na letišti či v hotelu, podrobnosti o dopravním spojení a transferu v destinaci, kontaktní údaje na zástupce BPR nebo místní partnery (u vybraných služeb). Tyto informace zasíláme v případě, že již nejsou v plném rozsahu obsaženy v potvrzení o zájezdu.
- 2.3. **Předání dokladů:** Společně s pokyny k odbavení Vám předáme veškeré nezbytné dokumenty (letenky, ubytovací vouchery, stvrzenky či pojistky), pokud jsou tyto dokumenty pro realizaci služeb vyžadovány a pokud je již nemáte k dispozici.
- 2.4. **Klientská podpora:** Zakládáme si na osobním přístupu. V případě jakýchkoliv dotazů nebo nejasností ohledně Vaší cesty jsme připraveni Vám kdykoliv poskytnout vysvětlení a nezbytnou pomoc na našich kontaktních linkách.

3. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1. **Smluvní cena:** Celková cena za Zájezd či Službu je uvedena ve Smlouvě, Potvrzení o zájezdu nebo na faktuře, která je Zákazníkovi zaslána společně s potvrzením objednávky. Ve Smlouvě jsou rovněž uvedeny případné náklady, které nejsou v celkové ceně zahrnuty (např. místní taxi splatné na místě, víza apod.).
- 3.2. **Platební podmínky:** Zákazník je povinen uhradit cenu objednaných služeb před jejich poskytnutím. Za den úhrady se považuje den připsání příslušné částky na bankovní účet BPR uvedený na faktuře. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb pouze po včasné zaplacení celkové ceny.
- 3.3. **Časový rozvrh plateb:** Není-li ve Smlouvě nebo v individuální Nabídce výslovně sjednáno jinak, platí následující platební kalendář:
- (i) **Záloha ve výši 50 %** z celkové ceny je splatná do 5 dnů od uzavření Smlouvy (případně dle splatnosti uvedené na faktuře).
 - (ii) **Doplatek ve výši 50 %** z celkové ceny musí být uhrazen nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu či čerpáním služeb.
 - (iii) V případě uzavření Smlouvy v době kratší než 30 dnů před realizací, je Zákazník povinen uhradit **100 % celkové ceny** jednorázově při uzavření Smlouvy.
- 3.4. **Nedodržení termínu úhrady:** Pokud Zákazník neuhradí zálohu nebo doplatek v termínu splatnosti, je BPR oprávněna od Smlouvy odstoupit a rezervované služby zrušit. V takovém případě vzniká BPR nárok na úhradu odstupného (storno poplatku) podle pravidel pro odstoupení od smlouvy, viz článek 7 těchto VOP.
- 3.5. **Změna ceny:** BPR má právo jednostranně zvýšit cenu uvedenou ve Smlouvě v případě, že dojde ke zvýšení:
- (i) ceny za dopravu včetně pohonných hmot
 - (ii) plateb spojených s dopravou (např. letištní, bezpečnostní či přístavní poplatky),
 - (iii) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny o více než 10 %,
 - (iv) daně, jakákoliv dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných podle smlouvy s třetími stranami, které se nepřímo podílejí na poskytnutí zájezdu.

O takovém zvýšení musí BPR informovat Zákazníka e-mailem nejpozději 21 dní před zahájením cesty.

4. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 4.1. **Součinnost před cestou:** Aby mohla BPR řádně zabezpečit realizaci Zájezdu či Služby, je Zákazník povinen poskytnout nezbytnou součinnost, která zahrnuje zejména:
- (i) uvést pravdivé a úplné údaje ve Smlouvě a dalších dokumentech potřebných pro realizaci Zájezdu či Služby,
 - (ii) předložit BPR veškeré doklady potřebné k vyřízení víz (pokud tuto službu BPR zajišťuje),
 - (iii) včas si od BPR převzít doklady nutné pro čerpání služeb (letenky, vouchery, pokyny k odbavení),
- 4.2. **Cestovní doklady a předpisy:** Zákazník je plně odpovědný za dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země pobytu i tranzitu. Zejména je povinen:

- (i) zkontrolovat platnost cestovních dokladů (u většiny zemí mimo EU je vyžadována platnost minimálně 6 měsíců po návratu),
- (ii) zajistit si platná víza (pokud si je zajišťuje sám),
- (iii) splnit očkovací, epidemiologické a jiné zdravotní povinnosti vyžadované pro návštěvu dané země,
- (iv) cizí státní příslušníci jsou povinni informovat se na vízovou povinnost u zastupitelského úřadu země, kam cestují. Veškeré náklady vzniklé nedodržením těchto předpisů nese Zákazník.

4.3. **Průběh cesty a pobytu:** Během čerpání služeb je Zákazník povinen:

- (i) dostavit se ve stanoveném čase na místo určení se všemi potřebnými doklady, které jsou nutné pro vycestování a pro vstup do příslušných zemí pobytu a tranzitu (tj. platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, doklad o očkování apod.),
- (ii) dodržovat právní předpisy země pobytu, včetně vnitřních řádů dopravců a ubytovatelů,
- (iii) dodržovat pokyny průvodce, delegáta nebo jiné určené osoby a přizpůsobit se stanovenému programu,
- (iv) počínat si tak, aby předcházela vzniku škod na majetku či újme na zdraví třetích osob,
- (v) zajistit doprovod a dohled dospělé osoby u účastníků mladších 15 let a u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje.

4.4. **Ohlašovací povinnost:** Zákazník je povinen bezodkladně (pokud možno na místě) nahlásit veškeré závady a nedostatky zjištěné při přepravě nebo v místě pobytu, aby mohla být sjednána náprava. Pozdní nahlášení může mít vliv na možnost reklamace a výši náhrady.

5. POVINNOSTI BPR

- 5.1. **Informační povinnost:** BPR je povinna pravdivě a řádně informovat Zákazníka o všech podstatných skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou BPR známy. Informace jsou Zákazníkovi poskytovány v Nabídce, Smlouvě, Potvrzení o zájezdu nebo v pokynech k odbavení před cestou.
- 5.2. **Zajištění služeb:** BPR se zavazuje zajistit Zákazníkovi řádné poskytnutí všech služeb, které byly potvrzeny ve Smlouvě či v Potvrzení o zájezdu. Pokud BPR z objektivních důvodů nemůže zajistit služby v původně dohodnutém standardu, je povinna nabídnout Zákazníkovi odpovídající náhradu.
- 5.3. **Změny parametrů:** BPR je povinna bezodkladně seznámit Zákazníka se všemi podstatnými změnami parametrů Zájezdu či jednotlivých služeb (např. změna letových časů, změna hotelu stejné nebo vyšší kategorie apod.), o kterých se dozví po uzavření Smlouvy.
- 5.4. **Zrušení služeb:** BPR je povinna umožnit Zákazníkovi zrušení Zájezdu či Služby v souladu s pravidly pro odstoupení od smlouvy a storno podmínkami uvedenými v článku 7 těchto VOP.
- 5.5. **Pomoc v nesnázích:** BPR se zavazuje poskytnout Zákazníkovi v nesnázích (zejména v případě zdravotních potíží nebo ztráty dokladů v destinaci) přiměřenou a nezbytnou pomoc. BPR má právo na náhradu nákladů spojených s touto pomocí, pokud si Zákazník nesnáze způsobil úmyslně nebo z vlastní nedbalosti.

6. ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB A ZRUŠENÍ ZÁJEZDU

- 6.1. **Nepodstatné změny:** BPR je oprávněna před zahájením cesty jednostranně změnit podmínky Smlouvy, které nemají povahu významné změny (např. změna trasy dopravy bez vlivu na čas příjezdu, změna hotelu za jiný stejný či vyšší kategorie v téže oblasti apod.). O takové změně bude Zákazník neprodleně informován v textové podobě (e-mailem).
- 6.2. **Významné změny:** Pokud je BPR vnějšími okolnostmi nucena významně změnit hlavní náležitosti služeb, nebo není schopna splnit přijaté zvláštní požadavky Zákazníka, navrhne Zákazníkovi změnu Smlouvy. Pokud navrhovaná změna vede i ke změně ceny, musí být nová cena v návrhu uvedena.
- 6.3. **Právo odstoupit:** Pokud Zákazník s významnou změnou nesouhlasí, má právo do 5 dnů od doručení návrhu od Smlouvy odstoupit. V takovém případě BPR vrátí Zákazníkovi veškeré zaplacené prostředky.
- 6.4. **Akceptace změny:** Pokud Zákazník v uvedené lhůtě od Smlouvy neodstoupí, má se za to, že se změnou (včetně případné nové ceny) souhlasí.
- 6.5. **Hranice 8 % u ceny:** Pokud změna Smlouvy vyvolaná vnějšími okolnostmi vede ke zvýšení ceny o méně než 8 %, je Zákazník povinen tuto změnu akceptovat a rozdíl doplatit. Při zvýšení o 8 % a více má Zákazník právo odstoupit bez storno poplatků.

- 6.6. **Náhradní plnění:** Pokud Zákazník odstoupí z důvodu významné změny, nebo pokud BPR zájezd zruší (vyjma porušení povinností Zákazníkem), nabídne BPR dle možností náhradní zájezd odpovídající kvality.
- (i) Je-li náhradní zájezd vyšší jakosti, BPR neúčtuje rozdíl v ceně.
 - (ii) Je-li nižší jakosti, BPR rozdíl v ceně Zákazníkovi vrátí.
- 6.7. **Změny v průběhu cesty:** Pokud po zahájení cesty nelze poskytnout podstatnou část služeb dle Smlouvy, BPR zajistí vhodná alternativní opatření (náhradní program) v kvalitě shodné nebo blížící se původní dohodě tak, aby mohl zájezd pokračovat. Rozdíl v ceně u služeb nižší kvality BPR Zákazníkovi vyrovná.
- 6.8. **Specifika u individuálních služeb (mimo Zájezd):** Pokud dojde mezi uzavřením Smlouvy o jednotlivé službě (např. pouze letenky, ubytování) a její rezervací u dodavatele k navýšení ceny u subdodavatele o více než 15 %, má BPR právo navrhnout změnu ceny nebo od Smlouvy odstoupit.
- 6.9. **Minimální počet účastníků:** U akcí podmíněných počtem osob má BPR právo zájezd zrušit, pokud nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků. O zrušení musí BPR informovat Zákazníka nejpozději 21 dní před zahájením akce.
- 6.10. **Dopravní dispozice a lety:**
- (i) BPR nemůže ovlivnit změny v dopravě (trasa letu, mezipřistání, typ letadla, zpoždění), které vzniknou vlivem počasí, přeplněných koridorů nebo rozhodnutím dopravce. Tyto změny nezakládají právo na odstoupení od Smlouvy bez storno poplatků, pokud nedojde k významnému posunu termínu.
 - (ii) U charterových letů si dopravce vyhrazuje právo na změnu času odletu až o 24 hodin.
 - (iii) Zákazník je povinen si 48 hodin před odletem ověřit přesné časy odletů na letenkách nebo u BPR. Za zmeškání letu z důvodu neověření času BPR neodpovídá.
 - (iv) Případné kompenzace za zpoždění či zrušení letu (dle nařízení ES č. 261/2004) uplatňuje Zákazník přímo u leteckého dopravce.
- 7. Odstoupení od smlouvy, storno**
- 7.1. **Odstoupení ze strany Zákazníka:** Zákazník má právo kdykoliv před zahájením cesty od Smlouvy odstoupit. Odstoupení musí být učiněno v textové podobě (e-mailem) nebo osobně. Účinky odstoupení nastávají dnem doručení oznámení do BPR.
- 7.2. **Vyloučení odstoupení do 14 dnů:** Vzhledem k tomu, že Zájezd je smlouvou o využití volného času poskytovaným v určeném termínu, neuplatní se na něj právo spotřebitele odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem ve lhůtě 14 dnů (§ 1837 OZ). Zákazník je oprávněn od Smlouvy odstoupit pouze za podmínek a s důsledky (odstupné) uvedenými v tomto článku.
- 7.3. **Storno poplatky, odstupné:** Je-li předmětem Smlouvy Zájezd a odstoupí-li Zákazník od Smlouvy a důvodem odstoupení není porušení povinností BPR stanovené těmito VOP, Smlouvou anebo NOZ, nebo odstoupí-li BPR od Smlouvy před zahájením Zájezdu z důvodu porušení povinností Zákazníka, je BPR po Zákazníkovi oprávněna požadovat zaplacení odstupného ve výši stanovené v Nabídce, resp. Smlouvě, a není-li výslovně odstupné stanoveno, pak v následující výši:
- (i) 30 % z celkové ceny Zájezdu ve lhůtě od uzavření Smlouvy do 40 dní včetně před zahájením Zájezdu,
 - (ii) 50 % z celkové ceny zájezdu ve lhůtě od 39 dní do 14 dní včetně před zahájením Zájezdu,
 - (iii) 100 % z celkové ceny Zájezdu ve lhůtě od 13 dní a méně před zahájením Zájezdu, (platí i pro případ nastoupení Zájezdu).
- 7.4. **Skutečně vynaložené náklady:** Zákazník bere na vědomí, že u individuálně připravovaných cest (tailor-made), privátních letů nebo specifických ubytovacích kapacit mohou reálné náklady subdodavatelů dosáhnout výše 100 % ceny ihned po potvrzení rezervace. V takovém případě bude BPR účtovat odstupné v této reálné výši (na základě doložených nákladů od subdodavatelů), bez ohledu na termín odstoupení.
- 7.5. **Individuální storno podmínky:** Jsou-li pro konkrétní Zájezd či Službu sjednány storno podmínky odchylné od stupnice uvedené v tomto článku (zejména odstupné ve výši 100 % od potvrzení rezervace u tailor-made cest a privátních letů), uvede je BPR zřetelně a odděleně v Nabídce, Smlouvě nebo potvrzení o zájezdu a Zákazník je výslovně potvrdí na trvalém nosiči dat (potvrzením e-mailem, podpisem nebo úhradou zálohy s odkazem na tyto podmínky). K odchylným storno podmínkám, které nebyly takto výslovně přijaty, se ve vztahu k Zákazníkovi, jenž je spotřebitelem, nepřihlíží.
- 7.6. **Odstoupení ze strany BPR:** BPR je oprávněna od Smlouvy před zahájením Zájezdu odstoupit:
- (i) z důvodu porušení povinností Zákazníkem (zejména neuhrazení ceny ani v náhradním termínu),
 - (ii) z důvodu zrušení sjednaných služeb pro neodvratitelnou událost,

(iii) z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků.

V případě odstoupení dle bodu (i) je Zákazník povinen uhradit odstupné dle článku 7.2 těchto VOP mu v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení Zájezdu oznámil Zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením Zájezdu.

- 7.7. **Započtení odstupného:** BPR a Zákazník ujednávají právo BPR započíst si svou pohledávku na zaplacení odstupného oproti pohledávce Zákazníka na vrácení zaplacené ceny za Zájezd či Službu v důsledku odstoupení od Smlouvy, resp. storna Zájezdu či Služby.

8. REKLAMAČNÍ ŘÁD

- 8.1. **Odpovědnost BPR:** BPR odpovídá za řádné poskytnutí sjednaného Zájezdu či Služeb v souladu se Smlouvou. Má-li služba vadu (neodpovídá-li sjednanému standardu či popisu), je Zákazník povinen ji vytknout.
- 8.2. **Povinnost vytknout vadu na místě:** Zákazník je povinen vadu vytknout bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistí, aby mohla být sjednána okamžitá náprava. Vadu lze nahlásit:
- (i) zástupci BPR v místě pobytu,
 - (ii) přímo BPR prostřednictvím kontaktů uvedených ve Smlouvě/pokynech,
- 8.3. **Součinnost Zákazníka:** Pro vyřízení reklamace a odstranění vady je Zákazník povinen poskytnout nezbytnou součinnost (umožnit přístup do prostor, doložit fotografie či jiný důkazní materiál, poskytnout relevantní informace).
- 8.4. **Odstranění vady a sleva:** BPR je povinna vadu odstranit v přiměřené lhůtě, není-li to vzhledem k povaze vady nemožné nebo spojené s nepřiměřenými náklady.
- (i) Pokud není vada odstraněna v přiměřené lhůtě, má Zákazník právo na slevu z ceny nebo si může vadu odstranit sám a žádat náhradu nezbytných nákladů (pokud je to proveditelné).
 - (ii) U podstatné vady nabídne BPR náhradní řešení (pokud možno stejné či vyšší kvality). Je-li náhradní řešení nižší kvality, BPR vyplatí Zákazníkovi odpovídající rozdíl v ceně.
- 8.5. **Lhůta pro uplatnění reklamace:** Reklamací je Zákazník oprávněn uplatnit nejpozději do 7 dnů od skončení akce. BPR vydá písemné potvrzení o přijetí reklamace a vyřídí ji zpravidla do 30 dnů.
- 8.6. **Vyloučení odpovědnosti:** Nárok na slevu či náhradu škody nevzniká, pokud:
- (i) vada byla způsobena Zákazníkem nebo třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb,
 - (ii) vada vznikla v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností (vyšší moc),
 - (iii) Zákazník nevyužil sjednané služby z vlastního rozhodnutí či viny.
- 8.7. **Mimosoudní řešení sporů (ADR):** V případě spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit dohodou, má Zákazník (spotřebitel) právo podat návrh na mimosoudní řešení sporu k České obchodní inspekci (Štěpánská 15, Praha 2, www.coi.cz).
- 8.8. **Omezení výše náhrady:** Náhrada škody ze strany BPR je omezena v souladu s mezinárodními smlouvami (např. Montrealská úmluva v letecké dopravě) a u zájezdů nesmí překročit trojnásobek celkové ceny zájezdu (vyjma škody na zdraví či způsobené úmyslně).

9. NEVYHNUTELNÉ A MIMOŘÁDNÉ OKOLNOSTI (VYŠŠÍ MOC)

- 9.1. **Definice:** Za nevyhnutelnou a mimořádnou okolnost („vyšší moc“) se považuje situace, kterou BPR ani její dodavatelé nemohou ovlivnit a jejímž následkům nebylo možné zabránit ani při vynaložení veškerého přiměřeného úsilí. Jedná se zejména o válečné konflikty, teroristické útoky, politické nepokoje, živelné pohromy (zemětřesení, povodně, požáry), nepříznivé klimatické podmínky, epidemie, pandemie, stávky v dopravě nebo zásadní omezení provozu letišť a hranic.
- 9.2. **Odpovědnost za škodu:** BPR neodpovídá za nesplnění svých závazků ze Smlouvy, pokud je toto nesplnění způsobeno vyšší mocí. V takových případech nemá Zákazník právo na náhradu škody (majetkové ani nemajetkové újmy, např. ztráty radosti z dovolené), pokud k pochybení nedošlo přímou vinou BPR.
- 9.3. **Omezení nákladů na ubytování:** Pokud v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností (např. uzavření vzdušného prostoru, přírodní katastrofa) nelze zajistit návrat Zákazníka v souladu se Smlouvou, nese BPR náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše na tři (3) noci na jednoho Zákazníka (toto omezení se nevztahuje na osoby se sníženou pohyblivostí, těhotné ženy a osoby vyžadující zvláštní lékařskou pomoc, pokud o jejich potřebách byla BPR informována 48 hodin předem).

- 9.4. **Právo na zrušení ze strany BPR:** BPR je oprávněna zrušit Smlouvu bez odstupné pokuty, pokud jí v plnění brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a toto zrušení oznámí Zákazníkovi bez zbytečného odkladu před zahájením cesty. V takovém případě BPR vrátí Zákazníkovi veškeré zaplacené prostředky, avšak nevzniká mu nárok na další náhradu škody.
- 9.5. **Právo na odstoupení ze strany Zákazníka:** Zákazník může odstoupit od Smlouvy bez zaplacení odstupného pouze tehdy, pokud v místě určení nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu do místa určení. Subjektivní pocit obavy či nepohodlí bez oficiálního varování státních orgánů (např. MZV ČR) nezakládá právo na bezplatné odstoupení.

10. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

- 10.1. **Cestovní pojištění Zákazníka:** Cena Zájezdu či Služeb standardně nezahrnuje cestovní pojištění Zákazníka (léčebné výlohy, storno cesty, odpovědnost za škodu), není-li v Nabídce výslovně uvedeno jinak. BPR důrazně doporučuje Zákazníkovi uzavřít vhodné cestovní pojištění včetně pojištění nákladů spojených s odstoupením od smlouvy (storno). BPR na vyžádání Zákazníka takového pojištění zprostředkuje. V případě nesjednání pojištění přebírá Zákazník veškerou odpovědnost za důsledky škod vzniklých v souvislosti s neuzavřením tohoto pojištění.

11. DISCLAIMER, BEST VIEWING PRACTICES

- 11.1. Zákazník bere na vědomí, že mohou nastat případy omylu v obsahu Smlouvy, a to zejména v případě, kdy Zákazník objedná Zájezd či Službu za cenu nebo podmínek zaslaných nebo prezentovaných Zákazníkovi omylem či v důsledku chyby interního informačního systému nebo zobrazení e-mailu poštovního klienta BPR. BPR je oprávněna od Smlouvy odstoupit anebo svoji Nabídku na uzavření Smlouvy zrušit, a to i poté, co Zákazník Nabídku na uzavření Smlouvy od BPR obdržel. Tím není dotčeno právo BPR namítnout neplatnost v důsledku takového omylu v obsahu uzavřené Smlouvy. Příklady, kdy může dojít k chybně zveřejněné ceně či podmínkám Zájezdu anebo Služby jsou zejména následující:

- (i) Cena anebo podmínky Zájezdu či Služby jsou na první pohled nesprávné (např. nezohledňuje nákupní cenu, v popisu je uvedena Služba, která zjevně v dané lokalitě nemůže být poskytnuta aj.);
- (ii) u ceny Zájezdu či Služby přebývá nebo chybí jedna či více cifer;
- (iii) sleva na Zájezd či Službu přesahuje 50 %, aniž by Zájezd či Služba byla součástí zvláštní marketingové kampaně či výprodejové akce BPR označené speciálním symbolem.

V případě pochybností, zda jsou Zájezd či Služba skutečně zlevněné či jinak zvýhodněné, nebo jde o zjevnou chybu, je Zákazník povinen kontaktovat BPR a informaci o správnosti zveřejněných údajů si ověřit.

- 11.2. Zákazník uzavřením Smlouvy a souhlasem s těmito VOP bere na vědomí, že všechny výstupy z něho (včetně automatizovaných i neautomatizovaných e-mailů, bannerů a jiných zobrazovacích prvků) jsou ze strany BPR přizpůsobeny zařízením s operačním systémem Windows 11 a macOS (verze 12. a novější), mobilním zařízením se systémem Android (verze 8.0 a novější) a iOS (verze 15.0 a novější) a továrním aplikacím obsluhy e-mailu, dále internetovému prohlížeči [Chrome]. Zákazník rovněž bere na vědomí, že použitím jiného zařízení anebo aplikace či prohlížeče může dojít k chybám a omylům, které jsou mimo jiné demonstrativně uvedeny v článku 3.1. těchto VOP, přičemž za vznik takové chyby či omylu odpovídá Zákazník.
- 11.3. Vůči Zákazníkovi, který je spotřebitelem, se k ujednáním tohoto článku přenášejícím na Zákazníka odpovědnost za chyby a omyly vzniklé zobrazením na určitém zařízení, prohlížeči či aplikaci nepřihlíží v rozsahu, v jakém by zakládala nepřiměřenou nerovnováhu v právech a povinnostech v jeho neprospěch.

12. INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 12.1. **Zpracování údajů:** Zákazník bere na vědomí, že BPR zpracovává jeho osobní údaje, které poskytl či poskytne v souvislosti s jednáním o Smlouvě, jejím uzavřením a plněním, a dále osobní údaje, které budou shromážděny v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb. Zpracovávají budou zejména identifikační a kontaktní údaje Zákazníka a další informace uvedené ve Smlouvě nebo shromážděné v souvislosti s jejím plněním.
- 12.2. **Právní rámec:** BPR při zpracování osobních údajů dodržuje obecně závazné právní předpisy, především Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, dále jen „GDPR“) a zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
- 12.3. **Účel zpracování:** Poskytnuté osobní údaje Zákazníka je BPR oprávněna zpracovávat za účelem poskytování sjednaných služeb a služeb s tím souvisejících, plnění zákonných povinností a dále pro marketingové a obchodní účely BPR.

- 12.4. **Předávání údajů třetím osobám:** Zákazník bere na vědomí, že v souvislosti s plněním práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy bude BPR předávat osobní údaje třetím osobám (zejména dopravcům, ubytovatelům, pojišťovnám a zahraničním partnerům), které budou poskytovat nebo zprostředkovávat sjednané služby.
- 12.5. **Práva Zákazníka:** Zákazník má právo souhlasu se zpracováním svých osobních údajů (pokud je zpracování založeno na souhlasu) kdykoli písemně odvolat.
- (i) Zákazník má dále právo na přístup k údajům, jejich opravu, výmaz nebo omezení zpracování.
 - (ii) Pokud se Zákazník domnívá, že jsou jeho osobní údaje zpracovávány v rozporu s právními předpisy, má právo obrátit se na BPR s žádostí o zjednání nápravy, případně podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů.
- 12.6. **Potvrzení seznámení:** Učiněním Poptávky a uzavřením Smlouvy Zákazník potvrzuje, že byl řádně seznámen s těmito podmínkami zpracování osobních údajů a že jim porozuměl.

13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1. Smlouvy, na které se použijí tyto VOP, se řídí právním řádem České republiky.
- 13.2. Jednotlivé a spojené cestovní služby: Předmětem Smlouvy může být i jednotlivá cestovní služba, která není Zájezdem (např. samostatná letenka). Na takovou službu se nevztahují ustanovení o Zájezdu (zejména povinné pojištění záruky pro případ úpadku a potvrzení o zájezdu), není-li výslovně uvedeno jinak. Zprostředkuje-li BPR Zákazníkovi propojeným způsobem samostatné cestovní služby (spojené cestovní služby ve smyslu § 2540a OZ a zák. č. 159/1999 Sb.), splní BPR související informační povinnosti a povinnost ochrany pro případ úpadku v rozsahu stanoveném zákonem.
- 13.3. S ohledem na to, že BPR je podnikatelem a že místem zajištění plnění služeb poskytovaných BPR je zejména obec Liberec a Jablonec nad Nisou, ujednávají tímto BPR a Zákazník, že spory ze Smlouvy, spory z platnosti, neplatnosti, anebo nicotnosti Smlouvy, anebo jejích částí, anebo spory na ně navazující, budou příslušné rozhodnout obecné soudy místně příslušné pro osoby se sídlem na území města Jablonec nad Nisou, tj. okresní soud v Jablonci nad Nisou, anebo jiný místně příslušný soud stanovený podle předpisů platných a účinných v době podání žaloby, a to za předpokladu, že Zákazník je podnikatelem, který uzavírá Smlouvu v souvislosti se svou podnikatelskou činností. Má se za to, že Zákazník uzavírá Smlouvu v souvislosti se svou podnikatelskou činností tehdy, pokud v Poptávce uvede identifikační číslo.
- 13.4. Případná neplatnost či nicotnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ustanovení Smlouvy, na něž se tyto VOP vztahují.