

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

PREAMBULE

- (A.) Tyto 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.) 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**“).
- (D.) 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. UZAVŘENÍ SMLOUVY, PLATBA

- 1.1. Každý Zákazník může e-mailem anebo telefonicky anebo jinak prostřednictvím prostředků komunikace na dálku u BPR poptat nabídky na Zájezdy či Služby s uvedením požadovaných parametrů (jako je termín zájezdu, destinace počet cestujících, strava, přibližná cena aj.). Poptávkou projeví Zákazník vůli vyzvat BPR k podávání nabídek BPR na uzavření Smlouvy, jejímž předmětem bude Zákazníkem požadovaný a sestavený Zájezd anebo Služba (dále jen „**Poptávka**“). Smluvní vztah mezi Zákazníkem a BPR vzniká uzavřením Smlouvy. BPR a Zákazník s ohledem na § 1770 NOZ ujednávají odlišný postup uzavření Smlouvy, a to způsobem uvedeným níže v těchto VOP, přičemž učiněním poptávky způsobem podle těchto VOP Zákazník s takovým postupem uzavření Smlouvy souhlasí.
- 1.2. BPR zašle po obdržení Poptávky Zákazníka na e-mailovou adresu Zákazníka nabídku s podrobným popisem Služeb nebo Zájezdu, včetně těchto VOP, případných zvláštních podmínek pro odstoupení od Smlouvy a výše odstupného a dále pokyny k platbě za Službu anebo Zájezd (dále jen „**Nabídka**“). Poptává-li Zákazník Poptávkou Zájezd, zašle BPR v Nabídce také v textové podobě znění Smlouvy. Smlouva bude mezi BPR a Zákazníkem v každém případě uzavřena okamžikem doručení souhlasu Zákazníka s Nabídkou BPR, přičemž souhlasem s Nabídkou Zákazník souhlasí s podmínkami čerpání Služby či Zájezdu uvedených v Nabídce, jakož i s těmito VOP. BPR a Zákazník tímto vylučují použití ustanovení § 1740 odst. 2 a odst. 3 NOZ.
- 1.3. Obsah podstatných náležitostí Smlouvy je vymezen Nabídkou BPR, textovou podobou znění Smlouvy, jejímž předmětem je Zájezd, těmito VOP, jež jsou nedílnou součástí Smlouvy, případně přílohami Smlouvy. BPR je povinna tyto VOP Zákazníkovi připojit k Nabídce. Zákazník bere na vědomí, že v uhrazení ceny za Zájezd anebo Službu souhlasí také s těmito VOP, které jsou nedílnou součástí Smlouvy.

2. REKLAMAČNÍ ŘÁD

- 2.1. BPR odpovídá za řádné a včasné poskytnutí Zájezdu či Služby.
- 2.2. Zjistí-li Zákazník, že Zájezd anebo Služba má vadu, může uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu, a to bez zbytečného odkladu od okamžiku, kdy se o ní Zákazník dozví. Služba anebo Zájezd má vadu, neodpovídá-li Služba nebo Zájezd Smlouvě. Zákazník může vadu Zájezdu anebo Služby vytknout písemně na adrese sídla BPR anebo e-mailem na adrese katerina@bpr.cz.
- 2.3. Jedná-li se o Zájezd a vytkl-li Zákazník vadu, určí Zákazník BPR zároveň přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže BPR odmítne odstranit vadu nebo je podle všech okolností případu zapotřebí okamžité nápravy. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji Zákazník včas, má Zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. BPR odstraní vadu Zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb, které dohromady tvoří Zájezd. Neodstraní-li BPR 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.
- 2.4. Jedná-li se o Zájezd a vyskytnou-li se po jeho zahájení podstatné vady Zájezdu, nabídne BPR bez dodatečných nákladů pro Zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána Smlouvě, aby Zájezd mohl pokračovat; Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje Smlouva, poskytne BPR Zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze

tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve Smlouvě sjednáno, nebo není-li poskytnuta sleva přiměřená. Zahrnuje-li Zájezd přepravu, má Zákazník práva podle § 2539 a násl. NOZ.

- 2.5. Jedná-li se o Službu a má-li Služba vadu, má Zákazník právo na bezplatné odstranění vady Služby nebo doplnění Služby a, je-li to podle charakteru Služby možné, rovněž poskytnutí náhradní Služby. Není-li to možné, poskytne BPR Zákazníkovi přiměřenou slevu z ceny Služby.
- 2.6. Zákazník je za všech okolností povinen podle § 2900 až 2903 NOZ počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své anebo dalších Zákazníků či účastníků Zájezdu, BPR a jejich obchodních partnerů. BPR 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 BPR.
- 2.7. Zákazník má povinnost poskytnout BPR součinnost potřebnou k řádnému šetření vady, zejména podávat informace, předkládat doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do jejich důvodu, podat upřesňující informace atp.

3. DISCLAIMER, BEST VIEWING PRACTICES

- 3.1. 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 anebo podmínek zaslaných anebo prezentovaných Zákazníkovi omylem či v důsledku chyby interního informačního systému anebo zobrazení e-mailu poštovního klienta BPR. BPR je oprávněna od Smlouvy odstoupit anebo svůj 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 podmínce 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.

- 3.2. 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 10 a macOS (verze 10.12. a novější), mobilním zařízením se systémem Android (verze [*] a novější) a iOS (verze 12 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.

4. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY, STORNO

- 4.1. 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) 10 % z celkové ceny Zájezdu ve lhůtě od uzavření Smlouvy do 40 dní včetně před zahájením Zájezdu,
 - (ii) 40 % z celkové ceny zájezdu ve lhůtě od 39 dní do 30 dní včetně před zahájením Zájezdu,
 - (iii) 60 % z celkové ceny Zájezdu ve lhůtě od 29 dní do 20 dní včetně před zahájením Zájezdu,
 - (iv) 80 % z celkové ceny Zájezdu ve lhůtě od 19 dní do 10 dní včetně před zahájením Zájezdu,
 - (v) 100 % z celkové ceny Zájezdu ve lhůtě od 9 dní a méně před zahájením Zájezdu (platí i pro případ nenaštoupení Zájezdu)
- 4.2. BPR je oprávněna od Smlouvy před zahájením Zájezdu odstoupit:
 - (i) jestliže počet osob přihlášených na Zájezd je nižší než nejnižší počet určený ve Smlouvě a BPR oznámilo Zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě:
 - (A.) ve lhůtě 20 dní před zahájením Zájezdu v případě Zájezdu trvajících déle než 6 dní;
 - (B.) ve lhůtě 7 dní před zahájením Zájezdu v případě Zájezdu trvajících 2 až 6 dní;
 - (C.) ve lhůtě 48 hodin před zahájením Zájezdu v případě Zájezdu trvajících méně než 2 dny.

(ii) mu v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení Zájezdu oznámil Zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením Zájezdu.

- 4.3. Zákazník se zavazuje dodržovat právní předpisy České republiky, přepravní řád, hotelový nebo ubytovací řád, návštěvní řád anebo jiná pravidla v místě plnění Služby anebo Zájezdu, se kterými byl Zákazník seznámen. Zákazník se dále zavazuje zajistit, že pravidla uvedená v předchozí větě bude dodržovat každý účastník Zájezdu. BPR je však oprávněna od Smlouvy v průběhu Zájezdu či čerpání Služby odstoupit v případě závažného porušení právních předpisů ČR nebo navštíveného státu Zákazníkem anebo účastníkem Zájezdu a dále v případě závažného porušení pravidel uvedených v předchozí větě tohoto odstavce Zákazníkem anebo účastníkem Zájezdu. Zákazník se dále zavazuje komunikovat s BPR a poskytnout mu veškerou součinnost při plnění BPR na Smlouvu.
- 4.4. Je-li předmětem Smlouvy pouze Služba, může BPR anebo Zákazník od Smlouvy kdykoliv odstoupit. Odstupuje-li však od Smlouvy Zákazník, má BPR právo požadovat zaplacení odstupného ve výši uvedené v Nabídce, jinak ve výši podle článku 4.1. písm. i) až v) těchto VOP.
- 4.5. 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.

5. INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 5.1. Veškeré informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v dokumentu Zásady zpracování osobních údajů vydaném BPR, zveřejněném na adrese www.bpr.cz.

6. MIMOSODNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

- 6.1. V případě, že dojde mezi BPR a Zákazníkem, který je spotřebitel, ke vzniku spotřebitelského sporu ze Smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh Zákazníka, který musí být podán nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy Zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u BPR poprvé. Příslušným orgánem je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: adr@coi.cz, webové stránky adr.coi.cz. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1. Smlouvy, na které se použijí tyto VOP, se řídí právním řádem České republiky.
- 7.2. 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.
- 7.3. Případná neplatnost či nicotnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ustanovení Smlouvy, na něž se tyto VOP vztahují.