

# Všeobecné obchodní podmínky

## 1. Vymezení pojmů

1. **Provozovatel** - Pořadatel pobytu na letním dětském táboře Bílá skála:

**VRCHAL s.r.o.**

**Číměř 55**

**378 32 Číměř**

**IČ: 025 62 723 DIČ: CZ02562723**

2. **Objednatel** - zákonný zástupce dítěte
3. **Dítě** - účastník pobytu. Není-li individuálně dohodnuto jinak, věk Dítěte **v den nástupu** na pobyt musí být **od 6 do 15 let včetně** a Dítě musí být způsobilé k pobytu co se týče psychomotorických schopností, kázně, zvládnání osobní hygieny, základní sebepečce a sebeobsluhy přiměřeně k věku.

## 2. Objednávka/přihlášení pobytu

1. Přihlášením Dítěte spolu Objednatel a Provozovatel uzavírají smlouvu zahrnující v rozsahu pro ČR platných zákonů, vyhlášek a norem:
  1. zajištění ubytování a stravování Dítěte
  2. zajištění zdravotnického a pedagogického dozoru na LDT Bílá Skála v objednaném období
2. Cena pobytu zahrnuje:
  1. Ubytování (čtyřlůžková chatka, případně dvoulůžkový srub), stravování bez zvláštní diety.
  2. Pedagogický a zdravotnický dozor všech účastníků tábora vztahujících se na dětské hromadné pobytové akce
  3. Kompletní program tábora včetně výletů, není-li ve specifikaci konkrétního běhu uvedeno jinak
  4. Děti nejsou Provozovatelem úrazově pojištěny.
  5. V případě, že Dítě vyžaduje zvláštní dietu, je možné pobyt realizovat po vzájemné dohodě Objednatele a Provozovatele. Dietní stravování není součástí ceny pobytu a Provozovatel je oprávněn požadovat od Objednatele dohodnutý příplatek.

Z účasti na táboře nevyplývá pro Objednatele právo na žádné jiné plnění a služby. Cena pobytu nezahrnuje dopravu.

3. Přihlášení probíhá:
  1. Elektronicky - Po řádném a pravdivém vyplnění všech povinných položek přihlášky na [www.bilaskala.cz](http://www.bilaskala.cz) a jejím odeslání vzniká Objednateli rezervace pobytu Dítěte ve v přihlášce zvoleném období. Platnost rezervace trvá 14 kalendářních dní od doručení přihlášky Provozovateli nebo do data splatnosti (včetně) Provozovatelem vystavené faktury za pobyt dítěte. Přihláška se považuje za doručenu, okamžikem odeslání, pokud je potvrzena automatickou odpovědí emailem na adresu Objednatele zadanou v přihlášce.
  2. Nejpozději do 2 pracovních dní od přijetí elektronické přihlášky vystaví Provozovatel Objednateli podklad k platbě ve výši dle zvoleného způsobu úhrady (celá částka, první splátka atd.). Datum splatnosti faktury je 10 dní od data vystavení, není-li dohodnuto jinak.
  3. Fakturu – daňový doklad zašle Provozovatel Objednateli elektronicky v zákonné lhůtě od přijetí platby na emailovou adresu uvedenou v přihlášce.
  4. K závaznému přihlášení Dítěte (uzavření smlouvy) dochází uhrazením ceny pobytu v plné výši na účet provozovatele se správnou identifikací platby (variabilní symbol dle podkladu k platbě) a potvrzení této skutečnosti Provozovatelem.
  5. V případě, že není dohodnuto jinak a Objednatel neprovede úhradu včas, či je platba provedena se špatnou identifikací (variabilní symbol), je Provozovatel oprávněn proces objednání stornovat a nabídnout poukaz dalšímu zájemci. Případnou Objednatelem již

zaplacenou část ceny poukazu Provozovatel vrátí na účet Objednatele sníženou o v době stornování přihlášení platný storno poplatek dle VOP a o náklady na realizaci bankovního převodu.

6. V případě přijetí platby se špatnou identifikací (variabilním symbolem) nebo vyšší částky než je uvedeno v podkladu k platbě, vrátí Provozovatel neidentifikovanou platbu resp. přeplatek na účet plátce.
7. Platba nebo její část se považuje za uhrazenou okamžikem připsání na účet Provozovatele, nikoliv odesláním z účtu Objednatele nebo složením na bankovní přepážce.

#### **4. Změny služeb**

1. V případě změny termínu, délky nebo místa konání pobytu je Provozovatel povinen oznámit Objednateli tuto skutečnost bez zbytečného odkladu. Nesouhlasí-li Objednatel s touto změnou, je oprávněn do 5ti pracovních dnů od jejího oznámení Provozovatelem smluvní vztah vypovědět (emailem, písemně). V takovém případě je Provozovatel povinen vrátit částku, uhrazenou objednatelům, v plné výši a bez zbytečného odkladu.
2. Rozhodne-li se Objednatel pro změnu termínu pobytu Dítěte po uhrazení části nebo plné ceny pobytu, může Provozovatel požadovat úhradu storno poplatku původního pobytu ve výši platné v okamžiku žádosti o změnu termínu pobytu.

#### **5. Zrušení pobytu Objednatel – storno poplatky**

1. Objednatel může vypovědět smluvní vztah s Provozovatelem emailem nebo písemně před zahájením pobytu nebo výhradně písemně v průběhu pobytu. Datem zrušení pobytu se rozumí první pracovní den po doručení výpovědi Provozovateli.
2. V případě zrušení pobytu z jakéhokoliv i zdravotního důvodu Objednatel nemůže nárokovat vrácení zaplacené ceny pobytu (tento případ kryje cestovní pojištění, které si Objednatel může sjednat u vybrané pojišťovny).

##### **3. Storno poplatky:**

1. Začátkem pobytu se rozumí kalendářní den začátku objednaného pobytu.
  2. Datem zrušení pobytu se rozumí první pracovní den následující po doručení oznámení o zrušení pobytu Objednatel Provozovateli. Oznámení o zrušení pobytu je možné e-mailem nebo písemně s uvedením čísla přihlášky.
  3. V případě zrušení pobytu Objednatel 100 až 65 dnů včetně před začátkem objednaného pobytu činí storno poplatek 10 % z celkové ceny pobytu.
  4. V případě zrušení pobytu Objednatel 64 až 30 dnů včetně před začátkem objednaného pobytu činí storno poplatek 30 % z celkové ceny pobytu.
  5. V případě zrušení pobytu Objednatel 29 až 21 dnů včetně před začátkem objednaného pobytu činí storno poplatek 50% z celkové ceny pobytu.
  6. V případě zrušení pobytu Objednatel 20 až 8 dnů před začátkem objednaného pobytu činí storno poplatek 75% z celkové ceny pobytu.
  7. V případě zrušení pobytu Objednatel méně než 7 dnů před začátkem objednaného pobytu činí storno poplatek 90% z celkové ceny pobytu.
  8. V případě zrušení pobytu Objednatel méně než 2 dny před začátkem objednaného pobytu a dále v případech, kdy Dítě nenastoupí k pobytu, zruší pobyt v den nástupu, či nebude přijato Provozovatelem k pobytu z důvodu nesplnění povinností (bezinfekčnost, dokumenty potřebné k nástupu, chybně poskytnuté údaje – např. odlišný a nevhodný věk Dítěte), činí storno poplatek 100 % z celkové ceny pobytu.
4. Provozovatel v případě výpovědi smlouvy Objednatel vrátí již zaplacenou částku sníženou o storno poplatek v přiměřené lhůtě na účet Objednatele.
  5. V případě pozdějšího nástupu dítěte na pobyt nemůže Objednatel uplatňovat nárok na finanční kompenzaci za neuskutečněnou část pobytu, není-li předem dohodnuto jinak.
  6. Při předčasném odjezdu dítěte z tábora z jiných než objektivních důvodů (což jsou například nekvalitní program, kvalitativně nebo kvantitativně nedostatečná strava atd.) a zejména při

odjezdu Dítěte z důvodů subjektivních pocitů Dítěte nebo jiné osoby (stesk, nemá rádo tábory, nedostatek vrstevníků atd.), nemůže Objednatel nárokovat na Provozovateli vrácení poměrné části ceny pobytu.

7. V případě předčasného odjezdu dítěte z tábora ze zdravotních důvodů může Provozovatel na základě vlastního uvážení poskytnout kompenzaci ve výši poměrné části ceny pobytu.
8. Příklad předčasného odjezdu dítěte z tábora z objektivních důvodů se řídí ustanoveními části 7. Reklamací služeb.

## 6. Zrušení pobytu Provozovatelem

1. Provozovatel může zrušit smluvní vztah s objednatelům před zahájením pobytu či v jeho průběhu v následujících případech a za následujících podmínek:
  1. z kapacitních nebo jiných blíže neurčených důvodů na straně Provozovatele. V tomto případě vrátí Provozovatel celou již zaplacenou částku na účet Objednatele. **Objednateli nenáleží žádné další náhrady či odškodné.**
  2. pokud dítě vážně narušuje průběh pobytu, a to zejména hrubým porušováním táborového řádu. V tomto případě nemá Objednatel nárok na vrácení žádné části ceny pobytu. Dítě se musí chovat podle pokynů personálu tábora. Dítě se nesmí chovat nevhodně nebo dokonce nebezpečně vůči ostatním účastníkům tábora a personálu nebo ničit zařízení tábora nebo majetek ostatních účastníků a personálu. **Objednatel nemá nárok na vrácení žádné části ceny pobytu či odškodné.**
  3. v případě poskytnutí nesprávných či neúplných údajů Objednatelům nebo v případě nedodání kompletní dokumentace Objednatelům při zahájení pobytu, tj. Objednatelům podepsaný a lékařem potvrzený Dodatek přihlášky a kopie průkazu zdravotní pojišťovny. **Objednatel nemá nárok na vrácení žádné části ceny pobytu či odškodné.**
  4. v případě nenadálých okolností, které vznikly bez přímého zavinění Provozovatelem a znemožňují pokračování konání tábora (tedy v důsledku tzv. vyšší moci). V tomto případě **náleží Objednateli poměrná část ceny** nerealizované části pobytu.
  5. v případě, že zdravotník během zdravotních vyšetření na začátku nebo v průběhu tábora shledá, že pobyt na táboře je příliš rizikový pro Dítě nebo pro ostatní účastníky tábora – zejména pedikulóza, jiná infekční onemocnění v jakékoliv fázi vč. nedolčených, komplikace zdravotního stavu, neschopnost sebeobsluhy, sebezpečí nebo osobní hygieny (např. opakované pomočování) přiměřeně věku dítěte. Zdravotník Provozovatele může Dítě odmítnout přijmout k pobytu nebo vyvolat proces zrušení pobytu Provozovatelem z těchto důvodů i přesto, že ošetřující lékař Dítěte jej shledal schopným pobytu na dětském táboře. **Objednatel nemá nárok na vrácení žádné části ceny pobytu či odškodné.**
2. V případě zrušení pobytu Provozovatelem se Objednatel zavazuje vyzvednout dítě v místě konání tábora na své náklady, a to nejpozději do 12 hodin od telefonického oznámení Provozovatele o zrušení pobytu, není-li termín vyzvednutí stanoven dohodou na pozdější termín.

## 7. Reklamací služeb

1. V případě, že rozsah nebo kvalita služeb v rámci pobytu neodpovídá těmto všeobecným obchodním podmínkám, nebo platným legislativním normám, vztahujícím se na dětské hromadné pobytové akce, vzniká objednateli právo reklamací.
2. Objednatel je povinen případnou reklamaci uplatnit bezodkladně, aby mohla být zjednána okamžitá a účinná náprava v průběhu pobytu.
3. Provozovatel je na základě oprávněné reklamací povinen zjednat okamžitou a účinnou nápravu bezprostředně po obdržení takové reklamací ze strany objednatel.
4. Není-li Provozovatelem v přiměřené době k její realizaci zjednána účinná náprava, má Objednatel právo na vrácení poměrné části pobytu od okamžiku doručení reklamací Provozovatel.
5. Neexistují-li objektivní důvody (nekvalitní program, nevyhovující strava atd.) nelze reklamovat a požadovat nápravu subjektivních pocitů Dítěte (stesk, nelíbí se mu na táboře).

## 8. Další ujednání

1. V případě zjištění výskytu **všech dětských, živých či mrtvých hnid, případně jiných parazitů nebo nakažlivé nemoci** vyhrazuje si Provozovatel právo nepřijmout Dítě k pobytu až do účinného odstranění problému. Objednateli v tomto případě nenáleží právo náhrady poměrné ani jiné části ceny pobytu.
2. V případě dohody s Objednatelem a souhlasu zdravotníka je možné provedení účinných opatření k odstranění pedikulózy na náklady Objednatele, které se Objednatel zavazuje uhradit buď převodem na účet Provozovatele v průběhu pobytu nebo v hotovosti nejpozději při převzetí Dítěte na konci pobytu.
3. Objednatel bere na vědomí, že mezi zakázané předměty v rámci pobytu patří alkohol, cigarety, drogy, zbraně (včetně airsoftových), pyrotechnika, časopisy či jiné předměty s erotickou tematikou.
4. Objednatel přihlášením Dítěte k pobytu uděluje Provozovateli svolení kdykoliv **při důvodném podezření provést prohlídku ubikace a osobních věcí** Dítěte za účelem odhalení zakázaných předmětů a látek. Jakékoliv zakázané předměty, zejména alkohol, cigarety či návykové a omamné látky nalezené u Děti budou zabaveny bez náhrady.
5. Provozovatel si vyhrazuje právo při důvodném podezření provést **test na požití alkoholu či jiných omamných látek** a drog Dítětem. Zjištění jejich požití je důvodem pro zrušení pobytu ze strany Provozovatele bez nároku na náhradu zbývající části pobytu Objednateli.
6. K dočasnému přerušení či ukončení pobytu Dítěte může dojít výhradně v doprovodu zákonného zástupce nebo osoby, která je k tomuto úkonu Objednatelem označena v přihlášce. Výjimečně může být Dítě předáno osobě, vybavené plnou mocí k tomuto úkonu udělenou zákonným zástupcem a doplněnou fotokopíí občanského průkazu zákonného zástupce i zplnomocněné osoby. Převzetí zodpovědnosti za Dítě je nutno učinit písemně, a to podpisem předloženého formuláře. **Berte prosím na vědomí, že toto ustanovení je zde především pro ochranu Vašich dětí!**
7. Objednatel **nese odpovědnost za škody**, které Dítě v době pobytu na táboře úmyslně či z nedbalosti způsobí na majetku provozovatele, personálu tábora nebo ostatních účastníků pobytu. Objednatel se zavazuje takto vzniklou škodu uhradit v hotovosti, při ukončení pobytu.
8. Objednatel bere na vědomí, že Provozovatel je povinen archivovat přihlášky včetně lékařských potvrzení po dobu 6 měsíců ode dne ukončení táborového pobytu – **dodané lékařské potvrzení tedy nelze po skončení pobytu vracet** zákonným zástupcům pro další použití.
9. Objednatel **souhlasí s případným užitím fotografie či audiovizuálního záznamu** svého dítěte bez další identifikace dítěte jakýmkoliv osobními údaji v rámci propagace tábora a firmy Provozovatele a to bez dalšího upozornění nebo časového omezení.
10. Termín a organizaci případných návštěv určuje hlavní vedoucí běhu. Hlavní vedoucí běhu také na základě dohody s Provozovatelem rozhoduje o částech areálu tábora, které budou návštěvám zpřístupněny.
11. Provozovatel ani ostatní personál nenesou odpovědnost za následky vzniklé konzumací potravin a nápojů dovezených návštěvami.
12. V případě, že Dítě dlouhodobě užívá jakékoliv léky či přípravky, nebo je Objednateli známa skutečnost potřeby speciálních léků pro řešení akutních zdravotních stavů Dítěte (například alergie na bodnutí vosou), je Objednatel povinen vybavit Dítě dostatečnou zásobou těchto léků/přípravků. Bude-li muset Provozovatel Dítěti takové léky/přípravky obstarat, uhradí Objednatel jejich cenu a případné další náklady spojené s jejich pořízením (např. poplatek za recept, cestovní náklady atd.) Provozovateli nejpozději při převzetí Dítěte na konci pobytu.
13. Objednatel bere na vědomí, že byl seznámen s doporučením **nevybavovat Dítě k pobytu cennostmi, mobilním telefonem a další elektronikou či drahými předměty**, které Dítě pro pobyt na táboře nepotřebuje. Provozovatel ani personál nenesou odpovědnost za ztrátu, poškození nebo zničení takovýchto předmětů a zařízení.

## 9. Podmínky ochrany osobních údajů

1. Tento oddíl Všeobecných obchodních podmínek obsahuje informace o ochraně a zpracování osobních údajů klientů společnosti VRCHAL s.r.o., IČ: 02562723, se sídlem Číměř 55, 37832 Číměř (Provozovatel)
2. Provedením objednávky služeb prostřednictvím internetového formuláře na [www.bilaskala.cz](http://www.bilaskala.cz) potvrzuje Objednatel, že je srozuměn s podmínkami ochrany osobních údajů ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „GDPR“), že vyjadřuje svůj souhlas s jejich zněním, a že je v celém rozsahu akceptuje.
3. Osoba, která provádí objednávku služeb jménem nebo správu služeb jiného subjektu osobních údajů zároveň prohlašuje, že je oprávněna za tuto osobu jednat a je jí pověřena k udělení souhlasu a akceptaci dle předchozího odstavce. Zároveň při uvedení kontaktních údajů, jiných fakturačních údajů při objednání nebo správě služby, je vždy zajištěn souhlas takové osoby.
4. Provozovatel je správcem osobních údajů Objednatele ve smyslu čl. 4, bod 7) GDPR. Osobní údaje Provozovatel zpracovává v souladu s právními předpisy upravující ochranu osobních údajů. Provozovatel zpracovává a uchovává osobní údaje pouze po dobu, která je nezbytná k naplnění účelu jejich zpracování, nebo po dobu, na kterou uživatel poskytl souhlas se zpracováním svých osobních údajů. Provozovatel dodržuje pravidla povinné archivace údajů.
5. Při objednávce služeb jsou vyžadovány údaje, které jsou osobními údaji ve smyslu ustanovení čl. 4, bod 1) GDPR.
  1. Získané údaje (jméno a příjmení přihlášeného, jméno a příjmení objednatele, adresa bydliště, e-mailová adresa, telefonní číslo) jsou nutné pro využití služeb Objednatelem.
  2. Účelem zpracování osobních údajů je vyřízení objednávky služeb pro Objednatele a výkon práv a povinností vyplývajících ze smluvního vztahu mezi Provozovatelem a Objednatelem.
  3. Účelem zpracování osobních údajů je dále fakturace poskytovaných služeb a zasílání obchodních sdělení a činění dalších aktivit přímého marketingu.
  4. Objednatel souhlasí se zasíláním informací souvisejících se službami na elektronickou adresu Objednatele. Objednatel může tento souhlas v celém rozsahu kdykoliv odvolat.
6. Zákonným důvodem pro zpracování osobních údajů je plnění smlouvy dle čl. 6, odst.1, písm. b) GDPR, plnění právní povinnosti správce dle čl. 6, odst. 1, písm. c) GDPR a oprávněný zájem Provozovatele dle čl. 6, odst. 1, písm. f) GDPR. Oprávněným zájmem Provozovatele je zpracování osobních údajů pro účely přímého marketingu.
7. Provozovatel ukládá osobní údaje Objednatele po dobu nezbytnou k výkonu práv a povinností vyplývajících ze smluvního vztahu mezi Provozovatelem a Objednatelem a uplatňování nároků z těchto smluvních vztahů (po dobu 10 let od ukončení smluvního vztahu). Po jejím uplynutí budou údaje vymazány.
8. V případě zadání osobních údajů Objednatele a nedokončení objednávky, tedy v situacích, kdy nedojde k uzavření smluvního vztahu Objednatele a Provozovatele, jsou takto zadaná data smazána po 30 od jejich zadání.
9. Objednatel má právo požadovat od Provozovatele přístup ke svým osobním údajům dle čl. 15 GDPR, opravu osobních údajů dle čl. 16 GDPR, popřípadě omezení zpracování dle čl. 18 GDPR. Objednatel má právo na výmaz osobních údajů dle čl. 17 odst. 1, písm. a), a c) až f) GDPR. Dále má Objednatel právo vznést námitku proti zpracování dle čl. 21 GDPR a právo na přenositelnost údajů dle čl. 20 GDPR.
10. Objednatel má právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů v případě, že se domnívá, že bylo porušeno jeho právo na ochranu osobních údajů.
11. Objednatel nemá povinnost osobní údaje poskytnout. Poskytnutí osobních údajů je však nutným požadavkem pro uzavření a realizaci smluvního vztahu a bez poskytnutí osobních údajů není možné smluvní vztah uzavřít či jej ze strany Provozovatele naplňovat.
12. Ze strany Provozovatele nedochází k automatickému individuálnímu rozhodování ve smyslu čl. 22 GDPR.
13. Toto Prohlášení o ochraně osobních údajů může být měněno či doplňováno ze strany Provozovatele. V případě, že dojde ke změnám v tomto Prohlášení o ochraně osobních údajů, je tato skutečnost patrná z data vystavení dokumentu. Kontrolujte pravidelně toto prohlášení a jeho aktuální verze. V případě zásadních změn Vám bude tato skutečnost oznámena e-mailem.

## 10. Závěrečná ustanovení

1. Objednatel prohlašuje, že je z pozice zákonného zástupce oprávněn jednat za účastníka pobytu (Dítě).
2. Osobní data Objednatele a Dítěte jsou uchovávána v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Osobní údaje Objednatele a Dítěte jsou plně zabezpečeny proti zneužití. Uzavřením smluvního vztahu dává Objednatel Provozovateli souhlas se zpracováním a shromažďováním svých osobních údajů v databázi Provozovatele, a to až do doby jeho písemného vyjádření nesouhlasu s tímto zpracováním. Objednatel má právo přístupu ke svým osobním údajům, právo na jejich opravu a jejich odstranění z databáze Provozovatele a další zákonná práva k těmto údajům.
3. Osobní data, která Objednatel uvede při objednání, slouží výhradně pro potřebu Provozovatele a nebudou poskytnuta jiným subjektům. S osobními údaji Objednatele je nakládáno v souladu se zněním zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Tím není dotčeno právo Provozovatele využít tyto údaje k obchodním účelům, jakož i pro účely přímého marketingu, včetně informací o poskytovaných a nově zaváděných službách. Za tímto účelem je Provozovatel oprávněn data zpřístupnit třetím subjektům zajišťujícím pro Provozovatele přípravu a výrobu tiskových materiálů a dokumentů určených Objednatelům, žadatelům či potencionálním klientům a jejich rozeslání.
4. Tyto smluvní podmínky jsou platné pro pobyty s datem zahájení od 1.1.2022.