

organizátora zájezdu ani u osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala, nárok na slevu nebude přiznan.

8.2. CK je povinna přijmout reklamaci v kterékoliv provozovně, sídle nebo místě podnikání, případně v místě poskytování služby v průvodu nebo jiného CK pověřeného pracovníka. CK je povinna zákazníkovi vydat písemně potvrzení o datu reklamacie, jejím obsahu a požadovaném způsobu vyřízení reklamacie. Způsobu vyřízení reklamacie a případně zamítnutí reklamacie je třeba písemně odůvodnit.

8.3. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamacie, doporučuje se zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod. Umožňuje-lito povaha věci, musí zákazník umožnit přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se oprávněný pracovník přesvědčil o oprávněnosti reklamacie.

8.4. Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž požadatel zákazníka ujistil nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí požadatel nápravu, pokud si nevzdává neúměrné náklady. Nejednání-li požadatel nápravu ani v písemně lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a požadatel mu nahradí účelné vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud požadatel odmítá nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náprava vzhledem k zvláštním zájmům zákazníka. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li požadatel opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo odmítne-li zákazník takové opatření z řádného důvodu, zajistí požadatel na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu, popřípadě na jiné ujednané místo. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, než jakou určuje smlouva, vrátí požadatel zákazníkovi rozdíl v ceně. Zajistí-li požadatel pokračování zájezdu s vyššími náklady, jsou takové náklady k jeho tíži.

8.5. CK nese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě samém u hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamacie se taktéž nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyloučeny, pokud odpovědnost CK není v těchto případech dána ze zákona.

8.6. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

8.7. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena:

- zákazníkem
 - třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu
 - neodvratitelnou událostí, které nemohou být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po CK požadovat.
- 8.8. Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy, týkající se letecké dopravy, je omezena v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána. V letecké přepravě se tak odpovědnost za škodu řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě ze dne 28. 5. 1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie

č. 2 027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13. května 2002

8.9. Práva a povinnosti zákazníka při přepravě cestujícího a zavazadel se řídí Právními podmínkami společnosti zajišťující přepravu. Reklamací zavazadel, odepření nástupu na palubu, změny třídy, zrušení či zpoždění letu se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění, přímo u příslušné letecké společnosti. Pokud dojde při přepravě ke škodě na zavazadlech musí být tato skutečnost nahlášena ihned po příletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol o poškození či ztrátě zavazadla (P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka s leteckou společností.

8.10. Vyřízení reklamacie musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamacie, pokud se CK nedohodne se zákazníkem na delší lhůtě.

8.11. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů.

9. Pojištění

9.1. Povinné smluvní pojištění

CK uzavřela pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi přihlášenému na zájezd ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil

• nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti. V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytnou pojišťovna plnění zabezpečení dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu vč. nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

9.2. Fakultativní cestovní pojištění – možnost připlatit: Klienti nejsou v ceně zájezdů pojištění na léčebné výlohy, storno zájezdu, odpovědnost za způsobené škody, pojištění zavazadel apod. Všem klientům doporučujeme uzavřít prostřednictvím CK fakultativní cestovní pojištění, které kryje všechny tyto případy. Při sjednání tohoto pojištění obdrží zákazník současně se smlouvou i Pojistné podmínky. Pro zajištění pojištění je bezpodmínečně nutné uvést na smlouvu data narození všech účastníků zájezdu. Pojištění musí být uzavřeno pro všechny osoby na smlouvě. Pojištěním vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou, CK je pouze prostředníkem při sjednávání pojistné smlouvy. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení CK uzavřít jejím prostřednictvím pojištění, není CK povinna (nad daný zákonný rámec) cokoliv nepojištěnému zákazníkovi při nastalé pojistné události poskytnout a zákazník nese sám veškerá rizika s tím související.

10. Další podmínky o některých službách

Další podmínky blíže upravují obsah a rozsah poskytovaných služeb sjednaných smlouvou a z toho plynoucí rozsah či omezení odpovědnosti CK.

10.1. Ubytování a stravování

• Ubytování je obvykle možné v den příjezdu po 14. hodině, a v den odjezdu se pokoje musí uvolnit do 10. hodiny. Stravování, pokud je v ceně zájezdu, začíná první stravovací službou, poskytovanou po čase příjezdu a končí poslední stravovací službou, poskytovanou před časem odjezdu.

• Při rezervaci ubytování v apartmánech je zákazník plně zodpovědný za počet lidí, které přihlásí k obývání apartmánu, bez ohledu na jejich věk. Upozorňujeme, že správa apartmánu může odmítnout nepřihlášené osoby ubytovat, bez nároku na jejich další reklamaci. Dětské postýlky je nutno si vyžádat předem v CK.

• Pokud zvolíte pokoj s 1–2 přistýlkami, počítejte s nižším pohodlím. Jednolůžkové pokoje často nemají balkon, a tedy nelze ze strany klienta vyžadovat balkon, i když tento je v popisu hotelu u pokojů uveden.

• Za třílůžkový pokoj je obvykle považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou, kterou může být povykla, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko.

• Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a CK na něj nemá vliv

• Při nákupu zájezdu na poslední chvíli za zvýhodněnou cenu akceptuje zákazník skutečnost, že snížení ceny a zajištění na poslední chvíli může souviset s nižší úrovní některých služeb, než jaké jsou zajištěny při nákupu za katalogové ceny. V tomto případě má zákazník nárok na poskytnutí všech zaplacených služeb, ale není oprávněn reklamovat jejich případnou nižší kvalitu nebo změnu.

• Při objednaní stravy v hotelích je obvykle nutno objednat stejnou stravu pro všechny osoby, které spolu sdílí pokoj, a to na celou dobu pobytu. Počet objednaných stravovacích služeb musí být stejný jako počet osobůh a nelze uplatňovat nárok na vrácení částky v případě, že nebylo možno některou službu poskytnout z důvodu pozdního příjezdu či brzkého odjezdu z hotelu.

• Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci poloviny dvoulůžkového pokoje, musí být započítána přírážka k ceně jako za rezervaci jednolůžkového pokoje, pokud se nenajde další účastník.

10.2. Doprava

• První a poslední den zájezdu jsou určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení zájezdu.

• Z hlediska délky trvání letu může let částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího.

• CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivé počasí, příp. z důvodu přetížení letových koridorů, komunikací, hraničních přečhodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování dovolené brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění. CK nenahrazuje služby, které nebyly v důsledku změny termínu odletu či odjezdu čerpány.

10.3. Služby průvodce/delegáta

Pokud není výslovně uvedeno jinak, jsou v ceně zájezdu služby českého průvodce, Nebo delegáta. Povinnosti delegáta jsou dány mezinárodní všeobecně užívanou praxí, kdy se jeden zástupce věnuje zákazníkům ve více ubytovacích zařízeních v jím dosažitelné lokalitě. K zajištění kontaktu se zákazníky užívá příměřených prostředků (informační tabule s pohotovostním kontaktem na něj, stanovení úředních hodin, atd.)

10.4. Pláže

U jednotlivých ubytovacích zařízení uvádíme obvykle vzdálenosti tohoto zařízení k nejbližší pláži. Tento údaj je orientační a vychází většinou z údajů uváděných v propagačních materiálech hotelů, kempů apod., je měřen vzdušnou čarou od nejbližšího bodu ubytovacího zařízení směrem k pláži. Pláže jsou zpravidla veřejné, přístupné i místním obyvatelům. Nelze vyloučit sezónní výskyt mořských trav (chaluhi), medúz apod. CK neodpovídá za případné znečištění pláží z klimatických nebo jiných nepředpokládaných důvodů. Použití lehátek a slunečníků na pláži je obvykle za poplatek (pokud není uvedeno jinak), stejně tak využití sportovních programů., které jsou uváděny u jednotlivých ubytovacích kapacit, pokud není uvedeno jinak. Režim plážového servisu je možné ze strany hotelů měnit i v průběhu sezóny. Kapacita lehátek a slunečníků většinou neodpovídá plně kapacitě hotelu a nelze vymáhat jejich přidělení v případě obsazení celé kapacity.

10.5. Výlety

CK nabízí v programu některých výletů již i výlety anebo nabízí při sjednání smlouvy možnost sjednat i fakultativní výlety. Ceny fakultativních výletů uvedené v katalogu jsou orientační a mohou se během sezóny měnit. Výlety mohou být zrušeny z důvodů, jakými jsou například nepřízeň počasí, nedostatečný počet účastníků či vyšší moc. Nerealizace výletu nezakládá právo na slevu z ostatních služeb sjednaných smlouvou. Upozorňujeme i na skutečnost, že program výletu může být z objektivních důvodů změněn. Doprovod fakultativního výletu český nebo slovensky hovořícím průvodcem je realizován v případě minimální účasti požadované organizátorem. V případě zrušení fakultativního výletu sjednaného smlouvou ze strany zákazníka je uplatňováno odstupné dle bodu 6.5 těchto VOP.

10.6. Náklady na vstupy a dopravu

V ceně výletů obsažených v programech poznávacích zájezdů i v ceně fakultativních výletů u pobytových i poznávacích zájezdů, nejsou obvykle zahrnuty náklady na vstupy do navštívených objektů a dále náklady na místní dopravu, pokud je v rámci programu využívána. Zákazník musí počítat s těmito výdaji, o jejichž výši ho CK informuje dle aktuálního stavu v dalších písemných informacích k zájezdu zasláných nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu.

10.7. Zvláštní požadavky

Zvláštní požadavky uváděné na smlouvě (pokoj v patře, s výhledem na moře, sedadlo v přední části autobusu) nemají charakter smluvního ujednání. CK se bude snažit těmto požadavkům a spoluprací s poskytovatelem služby vyhovět, ale pokud to nebude možné, nelze toto reklamovat.

11. Zpracování osobních údajů zákazníků

11.1. CK vede databázi, která obsahuje osobní a identifikační údaje zákazníků (dále jen „osobní údaje“). CK zaručuje a chrání osobní údaje v maximální možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje a organizačního zabezpečení. Podpisem smlouvy, dává zákazník souhlas se zpracováním osobních údajů v souladu s ustanoveními zák. č. 101/2000 Sb. a s tím, aby CK zpracovávala jeho chráněné osobní údaje v rozsahu uvedeném ve smlouvě.

11.2. Tyto údaje bude CK zpracovávat za účelem nabízení služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných CK a pro akviziční činnost. Údaje budou uchovávané po dobu 10 let a budou přístupny pouze zaměstnancům CK a budou předávány pouze v míře nezbytné nutné poskytovatelům objednaných služeb nebo Úřadem pro ochranu osobních údajů registrovanému zpracovateli. Povinnost zákazníka poskytnout osobní údaje nevyplývá ze zákona, bez jejich poskytnutí však nemůže být uzavřena a plněna smlouva.

11.3. Zákazník může souhlasit s tím, že CK bude osobní údaje v rozsahu uvedeném ve smlouvě zpracovávat pro své marketingové a obchodní účely, včetně zaslání obchodních sdělení a telemarketingu. Zákazník má právo souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoliv odvolat.

11.4. Zákazník může souhlasit s tím, že CK je oprávněna osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy zpřístupnit dalším zpracovatelům nebo případně správčům, a to za účelem:

- a) zajištění svých marketingových a obchodních akcí,
- b) vymáhání pohledávek CK za zákazníkem,
- c) třetím subjektům, které při využití služeb CK poskytly zákazníkovi službu či zboží,
- e) ověřování a hodnocení platební morálky a důvěryhodnosti zákazníka a provozování s tím souvisejících registrů,
- f) Allianz pojišťovně na základě zákona č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě, v platném znění, pokud bylo se zákazníkem sjednáno cestovní pojištění.

11.5. CK osobní údaje předá třetím osobám vždy pouze v nezbytném rozsahu. Při předání osobních údajů třetím osobám CK zajistí ochranu osobních údajů před zneužitím, jakož i jejich důvěrnost.

11.6. CK se zavazuje osobní údaje zlikvidovat či anonymizovat nejpozději do tří měsíců ode dne ukončení smlouvy, s výjimkou následujících osobních údajů:

- a) jména, příjmení, data narození, adresy a kontaktní údaje, a to za účelem nabízení obchodu a služeb CK. Toto oprávnění má CK po dobu neurčitou,
- b) jména, příjmení, data narození adresy a kontaktní údaje, a to za účelem poskytování věrnostních slev, případně jiných slev ze strany CK. Toto oprávnění má CK po dobu neurčitou,
- c) údajů nutných pro vymáhání pohledávky za zákazníkem. V takovém případě CK osobní údaje zlikviduje či anonymizuje nejpozději do pěti let ode dne úplného vymození pohledávky,
- d) údajů nutných pro vedení soudních sporů, správních a rozhodčích řízení atp.,
- e) údajů nutných pro vyřízení reklamaci zákazníků a
- f) údajů, jejichž další zpracování vyplývá z platných právních předpisů.

11.7. Zákazník má právo na opravu osobních údajů. Zákazník má také právo na informace o osobních údajích, které CK zpracovává, a to v rozsahu a za podmínek stanovených § 12 zákona o ochraně osobních údajů.

11.8. Zjistí-li zákazník, že CK zpracovává osobní údaje v rozporu s ochranou soukromého a osobního života zákazníka nebo v rozporu se zákonem, má zákazník právo požádat o vysvětlení. Zákazník má v těchto případech také právo požádat CK o blokování, doplnění či likvidaci osobních údajů.

11.9. Zákazník bere na vědomí, že je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinen předat CK osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.

11.10. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob, podpisem smlouvy potvrzuje, že je oprávněn k poskytnutí jejich osobních údajů.

12. Závěrečné ustanovení

12.1. Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost dne 1. 1. 2016 a nahrazují všechny dříve vydané VOP.

12.2. Eventuálně neplatnost jednotlivých ustanovení smlouvy, VOP nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy, nebude mít vliv na celkovou platnost ani vymahatelnost kteréhokoliv jiného ustanovení smlouvy, VOP nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy.

12.3. CK je oprávněna nakupovat služby cestovního ruchu i kompletní zájezdy od spolupracujících cestovních kanceláří a provádět je pod svým jménem jako zájezdy vlastní.

