

# Všeobecné obchodní podmínky

## 1. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří CK BL Travel s.r.o. (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě

- a) přihlášky na zájezd odeslané zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem),
- b) cestovní smlouvy podepsané zákazníkem a potvrzené CK, která se řídí ustanovením zákona č. 159/1999 Sb.,

a úhrady zálohy na účet CK. Předáním vyplněné a podepsané smlouvy zákazník stvrzuje, že ty Všeobecné obchodní podmínky CK stvrzuje a souhlasí s nimi.

CK si vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smluvního vztahu změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. Závazné jsou informace, které CK zákazníkovi poskytne před podepsáním cestovní smlouvy a informace uvedené v cestovní smlouvě. Potvrzením smlouvy se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě v souladu se sjednanými podmínkami.

## 2. Cena

Cenou zájezdu se rozumí souhrnná cena uvedená ve smlouvě. Ceny jednotlivých zájezdů jsou specifikovány v konkrétní nabídce CK. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

CK je oprávněna do 21. dne před plněním smlouvy jednostranným úkonem zvýšit souhrnnou cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení:

- a) ceny za dopravu vč. cen pohonných hmot, nebo
- b) plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně služeb, nebo
- c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb v průměru o více než 5% nebo
- d) dojde k navýšení ceny ubytování o více jak 5%

Zákazník je povinen do 7 dnů od účinnosti oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit CK rozdíl v ceně zájezdu. Při porušení závazku úhrady navýšené ceny zájezdu ze strany zákazníka má CK právo od cestovní smlouvy odstoupit, tím není dotčeno právo CK na náhradu škody.

Písemné oznámení o zvýšení souhrnné ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před plněním. Je-li CK nucena zvýšit souhrnnou cenu za plnění smlouvy za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy.

## 3. Platební podmínky

CK má právo na zaplacení souhrnné ceny služeb před jejich poskytnutím. CK je oprávněna požadovat zálohu ve výši 1 000 Kč u autobusového zájezdu, 2 000 Kč u zájezdu vlastní dopravou a 5 000 Kč u leteckého zájezdu za osobu do tří pracovních dní od uskutečnění rezervace. Doplatek souhrnné ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 60 dnů před plněním smlouvy, pokud není uvedeno v přihlášce jinak. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 60 dnů před plněním smlouvy je zákazník povinen uhradit 100 % souhrnné ceny.

Platba se provádí v hotovosti nebo bankovním převodem na účet CK. Platba se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet. V případě nedodržení termínu úhrady ceny za plnění smlouvy nebo doplatku zákazníkem, je CK oprávněna služby neposkytnout a od smlouvy odstoupit s tím, že náklady spojené se zrušením smlouvy (stornopoplatky) hradí zákazník.

## 4. Podmínky realizace zájezdu

Realizace všech zájezdů je podmíněna dosažením minimálního počtu 40 zákazníků, není-li u zájezdu uvedeno jinak. CK při nedosažení minimálního počtu účastníků může zájezd zrušit ve lhůtě 20 dnů před

termínem jeho zahájení. Klientovi nevzniká nárok na pokuty ani na další náhradu škody. CK nabídne zákazníkovi nový zájezd ve stejné kvalitě, pokud jej zákazník nepřijme, vrátí mu CK celou výši jeho úhrady.

## 5. Účast nezletilých osob na zájezdu

Zákazník je povinen zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje. Dále má povinnost předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let čerpá služby bez jeho doprovodu. Účast nezletilého zákazníka (bez doprovodu) musí být předem schválena CK. CK si vyhrazuje právo, účastníka mladšího 18 let (bez doprovodu), jehož účast nebyla předem cestovní kanceláří schválena, neodvést a současně mu nevzniká nárok na náhradu škody či vrácení peněz.

## 6. Práva a povinnosti zákazníka

K základním právům zákazníka patří:

- a) právo na řádné poskytnutí objednaných služeb (pokud bez zavinění cestovní kanceláře ve smyslu ustanovení §852a a násl. občanského zákoníku zákazník dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu)
- b) právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, zvl. kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnázi může obrátit (místní zástupce CK, zastupitelský úřad - adresa a telefon), podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou resp. zástupcem CK v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o služby, jichž se účastní nezletilá osoba
- c) právo být seznámen s případnými změnami rozsahu objednaných služeb a souhrnné ceny
- d) právo zrušit svoje čerpání služeb kdykoliv před plněním smlouvy a to odstoupením za podmínek uvedených v těchto podmínkách
- e) právo písemně oznámit CK, že plnění vyplývající ze smlouvy bude místo něho čerpat jiná osoba. Současně s oznámením je povinen CK doručit prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou a splňuje všechny podmínky tak, aby mohla být smlouva v jeho prospěch plněna. Oznámení musí být doručeno CK v termínu 7 dní před plněním smlouvy; původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení souhrnné ceny a nákladů, které CK vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka.
- f) právo na reklamaci vad v souladu s článkem uvedeným v těchto podmínkách
- g) právo na ochranu dat, která uvádí ve smlouvě a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami
- h) právo obdržet doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události, jsou-li předem sestavené kombinace služeb zájezdem podle zákona č.159/1999 Sb.

K základním povinnostem zákazníka patří:

- a) poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů (fotografie, pas, formuláře žádosti o víza, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu atp.)
- b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu plnění smlouvy, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje. V případě osob starších 15 let a mladších 18 let, je potřeba předložit souhlas zákonného zástupce
- c) nahlásit účast cizích státních příslušníků
- d) zaplatit cenu za plnění smlouvy v souladu s čl. 2 těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení; neuhradí-li zákazník souhrnnou cenu za plnění smlouvy ve stanoveném termínu, má CK právo od smlouvy odstoupit a účtovat odpovídající stornopoplatek
- e) bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb

- f) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb
- g) dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu se všemi doklady požadovanými podle cestovních pokynů
- h) při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz atp., pokud jsou vyžadovány); cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství zemí, kam cestují, resp. které budou projíždět a potřebná víza si obstarat.
- i) řídit se pokyny průvodce nebo jiné cestovní kanceláří určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; v případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu služeb je CK oprávněna zákazníka z účasti na dalších službách vykrátit, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb.
- j) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní odběratele služeb či ohrozit nebo poškodit jméno CK nebo jejího zástupce (eventuálně delegáta), dodržovat pravidla slušného chování a hygieny.
- k) uhradit eventuální škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy.
- l) dodržování pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje, dodržovat platnou legislativu země pobytu a respektovat odlišné sklady obyvatelstva a jiných kulturních zvyklostí. Zákazník je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu zájezdu. CK nenesе žádnou odpovědnost za následky, které zákazník způsobil vlastní nezodpovědností. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník.
- m) souhlas s pořizováním fotografií, audio a video záznamů jeho osoby pro umělecké, zpravodajské, reklamní a propagační účely a to bez nároku na odměnu.
- n) veškeré závady a odchylky od sjednaných služeb reklamovat bezodkladně po jejich zjištění nejlépe na místě u zástupce cestovní kanceláře a poskytnout součinnost nezbytnou k jejich odstranění.

## 7. Změny dohodnutých služeb a jejich právní důsledky, rušení služeb

### Před plněním smlouvy:

- a) Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo je zrušit. Takové změny je CK povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.
- b) Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv stornopoplatků:
  - při zrušení služeb cestovní kancelář
  - při změně termínu objednaných služeb o více než 24 hodin
  - při závažné změně programu, trasy, místa ubytování, způsobu přepravy a ceny za služby; za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna pořadí míst navštívených po trase, změna příjezdové /odjezdové/ trasy z dopravních, bezpečnostních apod. důvodů.
- c) Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.
- d) CK si vyhrazuje právo zrušit služby, jejichž součástí je autobusová či jiná doprava, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu 40 cestujících. O zrušení služeb je CK povinna zákazníka informovat nejpozději 20 dnů před odjezdem.
- e) Změny a odchylky jednotlivých služeb cestovní kanceláře od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v případech objektivních důvodů přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, dopravní společnosti.

- f) Cestovní kancelář není odpovědná za nesplnění svých závazků a povinností a škodu způsobenou porušením právní povinností, pokud porušení bylo způsobeno zákazníkem či třetí osobou, která není spojená s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možno předpokládat, nebo byla nevyhnutelná, nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kancelář požadovat.

### V průběhu plnění smlouvy:

- a) CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v jejich průběhu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna:
  - zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám, resp. odpovídající charakteru služeb
  - vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
  - poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě

V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny.

Podle mezinárodních zvyklostí jsou klienti v den příjezdu ubytování nejdříve ve 14 hodin a v den odjezdu musí opustit pokoje do 12 hodin (v některých ubytovacích zařízeních již do 10 hodin).

Časný příjezd či pozdní odjezd není důvodem k delšímu používání pokojů. Rozdělování ubytovacích kapacit, respektive pokojů probíhá zásadně ze strany smluvních partnerů – ubytovatelů v místě a CK na něj nemá žádný vliv.

Fotografie ubytovacích kapacit uvedené v katalogu jsou ilustrační, proto nemusí vždy zcela přesně korespondovat s pokojem, který je klientovi na místě přidělen.

Zákazník musí ve výjimečných případech počítat i s možností změny ubytovací kapacity, a to i na část pobytu při zachování všech jeho práv vyplývajících z cestovní smlouvy.

CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí ze změny programu a souhrnné ceny.

- b) U služeb, jejichž součástí je ubytování v zahraničí, jsou první a poslední den určeny především k zajištění dopravy a transferů a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat eventuální zkrácení „pobytu“.
- c) CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivé počasí, příp. z důvodu přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění.
- d) Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká nástup má cestovní kancelář nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

## 8. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, stornopoplatky

Zákazník má před zahájením zájezdu právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy za zájezd bez účtování jakéhokoliv odstupného pokud CK poruší své povinnosti stanovené cestovní smlouvou nebo zákonem. Odstoupení od smlouvy je nutné učinit písemně.

Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností CK stanovené smlouvou nebo odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností

zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři odstupné z celkové ceny dle následujících tabulek:

#### A) Autobusové zájezdy

dobu před stanoveným odjezdem, ve které CK obdržela potvrzení o zrušení		stornoplatek na osobu
3 dny od rezervace	neplatí 3 a méně dní před nástupem na zájezd	0 Kč
více než 45 dní	(základní) skutečně vzniklé náklady, nejméně však	1 000 Kč
45 - 15 dní	skutečně vzniklé náklady, nejméně však	60 %
14 dní a méně		100 %

#### B) Letecké zájezdy

dobu před stanoveným odjezdem, ve které CK obdržela potvrzení o zrušení		stornoplatek na osobu
3 dny od rezervace	neplatí 3 a méně dní před nástupem na zájezd	0 Kč
více než 45 dní	(základní) skutečně vzniklé náklady, nejméně však	5 000 Kč
45 - 15 dní	skutečně vzniklé náklady, nejméně však	90 %
14 dní a méně		100 %

#### C) Zájezdy vlastní dopravou

dobu před stanoveným odjezdem, ve které CK obdržela potvrzení o zrušení		stornoplatek na osobu
3 dny od rezervace	neplatí 3 a méně dní před nástupem na zájezd	0 Kč
více než 45 dní	(základní) skutečně vzniklé náklady, nejméně však	2 000 Kč
45 - 15 dní	skutečně vzniklé náklady, nejméně však	90 %
14 dní a méně		100 %

Odstoupení od smlouvy musí podat písemně. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno) doručeno cestovní kanceláři. V případě storna jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje také při jiné velikosti ubytovací jednotky.

Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování služeb. Do počtu dnů se nezapočítává den započetí poskytovaných služeb (odletu, odjezdu či nástupu na ubytování apod.).

Pokud zákazník v termínu dle smlouvy nezačne odebírat služby nebo svoji vinou služby zamešká nebo mu okolnosti neumožňují je odebrat, má CK nárok na úhradu ztráty, která jí tím vznikne, popřípadě na úhradu souhrnné ceny všech poskytovaných služeb.

V případě, že zákazník v průběhu poskytování služeb svévolně službu neodebere nebo plně nevyčerpá, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby. V případě změny jména zákazníka účtuje CK paušální poplatek 500,- Kč. Změnu jména lze provést nejpozději 3 dny před nástupem na zájezd. Změnu jména nelze provést u leteckých zájezdů. Požaduje-li zákazník překnihování na jiný termín nebo hotel, případně změnu způsobu dopravy a CK tak

může učinit, je zákazník povinen zaplatit poplatek odpovídající stornopoplatkům.

#### 9. Reklamační odpovědnost za škody

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytovaných služeb je nižší, než byla předem dohodnuta, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 týdnů ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle smlouvy, jinak právo zaniká.

Reklamací lze uplatnit i u cestovní kanceláře nebo agentury, která zprostředkovala uzavření smlouvy. Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se eventuálním škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady neprodleně sdělit v místě vzniku průvodci / delegátovi CK, případně vedoucímu provozovny poskytující služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě. Opomene-li zákazník z vlastní viny na nedostatek poukázat, nemá nárok na slevu. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepíše průvodce/delegát CK, příp. jiná odpovědný pracovník se zákazníkem reklamační protokol.

Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace. Na opožděné a nedoložené reklamace nebude brán zřetel. CK neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace.

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, pokud není dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Přeruší-li cestovní kancelář zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena:

- zákazníkem
- třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb
- neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

#### 10. Alternativní a online řešení spotřebitelských sporů

V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou o zájezdu má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

#### 11. Pojištění

##### Povinné smluvní pojištění CK:

V případě, kdy předem sestavená kombinace služeb je zájezdem podle zákona č.159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, uzavírá CK se zákazníkem Cestovní smlouvu. Na zájezd podle Cestovní smlouvy se vztahuje pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

- a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
- c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

CK je povinna na požádání předat zákazníkovi současně s uzavřením Cestovní smlouvy doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy.

V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí

zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu včetně 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 Cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

#### Cestovní pojištění zákazníka:

V ceně zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění, jako např. pojištění léčebných výloh v zahraničí.

## **12. Zpracování osobních údajů zákazníků**

Cestovní kancelář 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 cestovní smlouvy nebo odesláním přihlášky, dává zákazník souhlas se zpracováním osobních údajů v rozsahu uvedeném v cestovní smlouvě.

Zákazník souhlasí s tím, že CK bude zpracovávat osobní údaje získané v souvislosti s uzavřením cestovní smlouvy, poskytováním služeb, jiným přímým či nepřímým kontaktem se zákazníkem či od třetích osob. CK bude zejména zpracovávat informace o totožnosti zákazníka (titul, jméno, příjmení, adresa, datum narození, popřípadě národní identifikátor, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, e-mailová adresa, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu a bankovní spojení). CK může zpracovávat uvedené osobní údaje za účelem poskytování sjednaných služeb a služeb s tím souvisejících. Povinností zákazníka poskytnout osobní údaje vyplývá ze zákona, bez jejich poskytnutí však nemůže být uzavřena a plněna cestovní smlouva.

Zákazník souhlasí s tím, že CK může osobní údaje zpracovávat pro své marketingové a obchodní účely, včetně zasílání obchodních sdělení. Zákazník může zdarma odmítnout souhlas s využitím svého elektronického kontaktu za účelem obchodních sdělení i při zasílání každé jednotlivé zprávy, pokud původně toto využití neodmítl.

CK osobní údaje nepředá třetím osobám, nebude-li to její zákonná povinnost. Při předání osobních údajů třetím osobám CK zajistí ochranu osobních údajů před zneužitím. Zákazník má právo souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoliv odvolat, není-li v těchto podmínkách stanoveno jinak. Souhlas lze odvolat prohlášením nebo emailem. CK se zavazuje osobní údaje zlikvidovat či anonymizovat nejpozději do tří měsíců ode dne ukončení smlouvy, s výjimkou následujících osobních údajů:

- jména, příjmení, data narození adresy a telefonního čísla, a to za účelem nabízení obchodu a služeb a poskytování slev. Toto oprávnění má CK po dobu neurčitou,
- údajů nutných pro vymáhání pohledávky za zákazníkem. V takovém případě CK osobní údaje zlikviduje či anonymizuje nejpozději do pěti let ode dne úplného vymožení pohledávky,
- údajů nutných pro vedení soudních sporů, správních a rozhodčích řízeních atp.,
- údajů nutných pro vyřízení reklamací zákazníků
- jejichž další zpracování vyplývá z platných právních předpisů.

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. Zákazník bere na vědomí, že CK je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem. Takové předání může zákazník vyloučit výslovným prohlášením.

## **13. Další podmínky**

### **Cestovní doklady**

Jako cestovní doklad lze použít cestovní pasy nebo občanské průkazy se strojově čitelnými údaji, pokud nemají vyznačenou část (t.j. bez odstříženého rohu). Občanský průkaz je cestovním dokladem

pouze pro držitele dokladu. Občan ČR mladší 15 let, který cestuje společně s rodičem, musí být vybaven svým vlastním cestovním dokladem, i když je zapsán v občanském průkazu rodiče. Řidiči musí být vybaveni tzv. zelenou kartou. Držitelé cestovních dokladů jiných států jsou povinni zajistit si sami potřebné doklady a náležitosti k cestě příslušného velvyslanectví nebo konzulátu. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník. Upozorňujeme, že většina států vyžaduje, aby cestovní doklad byl platný dalších 6 měsíců od doby opuštění země.

### **Drogy a omamné látky**

V průběhu zájezdu je zakázáno přechovávat a/nebo užívat drogy a další omamné látky. Porušení tohoto zákazu je důvodem pro okamžitě vyloučení ze zájezdu. CK má právo vyloučit z přepravy osoby ve výrazně podnapilém stavu.

## **14. Závěrečná ustanovení**

Tyto Všeobecné obchodní podmínky CK vstupují v platnost dne 6. 1. 2014 a vztahují se obecně na všechny služby cestovního ruchu poskytované cestovní kanceláří. Jsou-li v cestovní smlouvě sjednány podmínky odlišné od ustanovení všeobecných podmínek, pak platí ujednání uvedená ve smlouvě. Zákazníci potvrzují podpisem cestovních smluv nebo odesláním přihlášky, že jsou jim Všeobecné obchodní podmínky známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a uzavřené smlouvy.

V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou, na kterou se vztahují tyto VOP, má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.