

Všeobecné obchodní podmínky AGROLEX s.r.o., provozovna AGL travel

Všeobecné obchodní podmínky (dále také jen „VOP“) AGROLEX s.r.o., se sídlem Ploskovičká 959/19, 184 00, Praha 8, IČO 270 99 407, DIČ CZ27099407, provozovna cestovní kancelář AGL travel s doručovací adresou Jungmannova 733/6, 110 00 Praha 1 (dále jen CK) se řídí zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, oba ve znění pozdějších předpisů. Tyto VOP jsou platné a účinné od 10.9.2018 a nahrazují původní znění.

1. Úvodní ustanovení

1.1. Cestovní kancelář AGL travel (AGROLEX, s.r.o., provozovna AGL travel), IČO 27099407 se sídlem Ploskovičká 959/18, 184 00 Praha 8; doručovací adresa: Jungmannova 733/6, 110 00 Praha 1 (dále jen CK) se zabývá:

- prodejem zájezdů
- zprostředkováním prodeje služeb cestovního ruchu, které netvoří spojené cestovní služby (dále jen „jiné služby cestovního ruchu“).

1.2. Tyto všeobecné obchodní podmínky CK (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran ze:

- smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“)
- ze smlouvy o zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu.

1.3 CK informuje zákazníka o tom, k jaké smlouvě směřuje jejich předmluvní komunikace nejpozději před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením SoZ.

A. ZÁJEZD

1. Vznik smluvního vztahu

1.1. SoZ je uzavřena, jestliže objednatel projeví jednoznačnou vůli zakoupit příslušný nabízený zájezd, typicky podpisem formuláře smlouvy o zájezdu (dále jen „formulář SoZ“) nebo platným ukončením online rezervačního procesu, a CK přijetí návrhu objednateli potvrdí. Není-li SoZ uzavřena v písemné podobě, doručí CK objednateli potvrzení o zájezdu v textové podobě, např. v pdf.

1.2. Uzavření SoZ se zákazníkem stává nejen objednatel, ale také každý, v jehož prospěch je SoZ uzavřena (cestující). Zákazníkem je také ten, na kterého je SoZ postoupena.

1.2. Obsah SoZ se určuje dle katalogu, dodatečných nabídek, potvrzeným knihováním formuláře SoZ a těmito podmínkami. Všechny uvedené dokumenty spolu nezbytně souvisí a jsou závazné.

1.3. Objednatel uzavřením SoZ osvědčuje za sebe i ostatní cestující, že:

a) mu byly spolu s návrhem SoZ předány všeobecné obchodní podmínky CK, které tvoří nedílnou součást SoZ,

b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,

c) mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku,

d) mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů,

e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích státu určení,

f) mu byly sděleny zdravotní požadavky pro cestu,

g) mu byl předán kontakt na místního zástupce pořadatele,

h) je oprávněn SoZ uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřily. Pokud objednatel uzavírá SoZ ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

1.4 Pokud objednatel uzavírá SoZ za či ve prospěch třetích osob, odpovídá jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací.

2. Povinný doprovod a další prohlášení zákazníka

2.1. Za cestující do 18-ti let musí formulář SoZ podepsat jejich zákonný zástupce. Zákazník odpovídá za správnost všech údajů uvedených ve formuláři SoZ. Zákazník, kterému bude ze strany CK potvrzena podepsaná SoZ, ručí za smluvní závazky ze SoZ všech dalších přihlášených osob uvedených ve formuláři SoZ, stejně jako odpovídá za své vlastní.

2.2 U zájezdů pořádaných CK je zákazník povinen zajistit u cestujících do 15- ti let doprovod a dohled dospělé osoby. Stejně tak je zákazník povinen zajistit doprovod osob, jejichž zdravotní stav si to vyžaduje.

2.3 Zákazník je povinen, v případě zdravotního omezení cestujících (např. kardiaci, diabetici, osoby s omezenými pohybovými schopnostmi či jiným handicapem), na tuto skutečnost písemně upozornit ve formuláři SoZ při prvním zaknihování. V opačném případě nese zákazník zodpovědnost za případné škody s tímto související.

2.4 Je-li součástí zájezdu i stravování, bere zákazník uzavřením SoZ na vědomí odlišné zvyklosti přípravy jídla, jeho množství a stravovací návyky, které odpovídají společenskému a historickému vývoji v místě zájezdu, stejným způsobem úroveň a rychlost poskytovaných služeb.

2.5. SoZ mohou tvořit také samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli služeb cestovního ruchu. V takovém případě jsou tyto smlouvy a s nimi související popisy v nabídkových materiálech součástí SoZ se všemi s tím spojenými důsledky. Vše, co platí pro formulář SoZ, se použije přiměřeně na jednotlivé smlouvy.

2.6. Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je výměnný pokaz – voucher, který zákazník obdrží po zaplacení plné ceny zájezdu vč. všech případných doplňkových služeb, které si objednal, nebo pokud CK voucher nevystavuje, Potvrzení o zájezdu nebo podepsaný formulář SoZ a doklad o zaplacení celkové ceny zájezdu.

3. Podrobné pokyny a doklady na cestu

3.1 CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny na cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, a které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením SoZ. Ve stejné lhůtě předá CK zákazníkovi nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. Je-li SoZ uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření SoZ.

3.2 Pokud zákazník neobdrží pokyny na cestu 7 dní před začátkem zájezdu, zavazuje se kontaktovat prodejní kancelář. V opačném případě se má za to, že zákazník podrobné pokyny k zájezdu obdržel.

4. Cena zájezdu a způsob platby

4.1 Cena zájezdu je celkovou cenou, která je stanovena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením SoZ, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

4.2 Cena zájezdu a cena dalších objednaných doplňkových služeb je uvedena ve formuláři SoZ. Ceny jsou uvedeny včetně DPH. V případě slevových programů CK je výše zálohy v procentech stanovena dle podmínek uvedených zejména v katalogích a v jiných nabídkových materiálech CK. Tato záloha je splatná při podpisu SoZ.

4.3 Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v katalogu nebo jiném nabídkovém textu v části: „Cena zahrnuje“.

4.4 Cena zájezdu nezahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v katalogu nebo jiném nabídkovém textu v části: „Cena nezahrnuje“.

4.5 Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto:

- zálohu 50% z ceny zájezdu (včetně fakultativních výletů a dalších tax a poplatků) při uzavření SoZ;

- doplatek ceny zájezdu nejpozději 30 kalendářních dnů před zahájením zájezdu. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od SoZ (odstupné dle bodu 8.1) jsou splatné ihned. Slevy v cenách zájezdů nelze uplatňovat dodatečně.

4.6 V případě neuhrazení doplatku ceny má CK právo odstoupit od SoZ. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyzooměn a přijatá záloha snižena o odstupné dle článku 8.1 mu bude vrácena.

4.7 V případě uzavření SoZ ve lhůtě kratší než 30 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu již při uzavření SoZ.

4.8 Cenu zájezdu může zákazník uhradit přímo CK (na místě v hotovosti nebo platební kartou – pokud ji CK akceptuje, platbou on-line, bankovním převodem či složenkou) nebo u k tomu zmocněného zástupce CK.

4.9 Zákazníkova finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet CK, resp. v den, kdy CK finanční plnění obdrží.

4.10 V případě platby poukázkami či dárkovými poukazy, které poskytuje zaměstnavatel na příspěvek na dovolenou, lze uplatnit jen omezené množství těchto poukázek a jen pokud to CK akceptuje. Poukázky lze uplatnit pouze v provozovně CK a na zájezdy pořádané CK. Poukázky lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směniti za peníze, a to ani v případě zákazníkova odstoupení od SoZ či zrušení zájezdu ze strany CK.

5. Změna smlouvy

5.1 CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od SoZ.

5.2 Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od SoZ ve lhůtě podle SoZ, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od SoZ, c) důsledky pro

zákazníka, neodstoupí-li včas od SoZ, a d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

5.3 Neodstoupí-li zákazník od SoZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejvyšší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může pořadatel odstoupit od SoZ nebo výše odstupného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka.

5.4 Jestliže se v situaci podle 6.2 v důsledku změny závazku z SoZ sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

6. Právo zákazníka na postoupení smlouvy

6.1 Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník SoZ postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou SoZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.

6.2 CK nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením SoZ; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení SoZ, a tyto náklady zákazníkovi doloží.

6.3 Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CK a poplatek za změnu letenky).

7. Odstoupení od smlouvy

7.1 Zákazník může před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit vždy, avšak CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. S výjimkou situací podle čl. 7.2 je zákazník povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odstupné podle čl. 8 a CK je povinna mu bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o odstupné.

7.2 Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CK odstupné podle čl. 8 v těchto případech:

a) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;

b) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;

c) v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu;

d) CK odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámila zákazníkovi ve lhůtě: 1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, 2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní, 3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny;

e) CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

7.3 V těchto případech je CK povinna zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situaci podle písm. c) a e) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

8 Odstupné (storno)

8.1 Pro stanovení výše odstupného se vychází z ceny zájezdu podle článku 4.2 nesnížené o slevy, dále z počtu dnů mezi odstoupením od SoZ a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Začátkem zájezdu se rozumí začátek poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu.

Výše odstupného za každou osobu činí:

- více než 90 dní před odjezdem – skutečně vzniklé náklady a 500 Kč

- od 90. do 60. dne před začátkem zájezdu skutečně vzniklé náklady, nejméně však 15% z předem stanovené ceny

- od 59. dne do 30. dne před začátkem zájezdu skutečně vzniklé náklady, nejméně však 20% z předem stanovené ceny

- od 29. dne do 21. dne před začátkem zájezdu skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50% z předem stanovené ceny

- od 20. dne do 15. dne před začátkem zájezdu skutečně vzniklé náklady, nejméně však 70% z předem stanovené ceny

- od 14. dne do 7. dne před začátkem zájezdu skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80% z předem stanovené ceny

- od 6. dne do 4. dne před začátkem zájezdu skutečně vzniklé náklady, nejméně však 90% z předem stanovené ceny

- od 3. dne před začátkem zájezdu 100% z předem stanovené ceny.

8.2 Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává den, kdy nastaly účinky odstoupení od SoZ. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu nebo nástupu na příslušný zájezd, pobyt apod.

8.3 Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od SoZ zájezd nečerpá, má CK právo na odstupné ve výši plné ceny zájezdu.

8.4 Skutečně vzniklé náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

8.5 Pokud zákazník již na základě SoZ provedl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odstupné, budou vzájemné pohledávky započteny; CK případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné, nebo zákazník neprodleně doplatí CK rozdíl mezi odstupným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.

8.6 Pokud součástí zájezdu není letecká přeprava, a tudíž cena letenek není zahrnuta do ceny zájezdu, a CK přesto pro zákazníka v souladu se SoZ zajišťuje nákup letenky, zavazuje se zákazník nahradit CK veškeré náklady, které jí v souvislosti s pořízením letenky a jejího případného storna vznikly.

9. Práva z vadného plnění zájezdu a pomoc v nesnázích

9.1 CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

9.2 Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se SoZ.

9.3 Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité náhrady. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu. Má-li zájezd vadu a vytkl-li jí zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.

9.4 CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CK vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného.

9.5 Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána v SoZ, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je i návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje SoZ, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo v SoZ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CK povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.

9.6 Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se SoZ, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.

10. Další povinnosti zákazníka

10.1 Zákazník je mimo jiné povinen:

- mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států a území; sdělit CK s dostatečným předstihem číslo cestovního pasu, se kterým pojedje na zájezd, a pokud tak neučiní, uhradit případné vícenáklady v důsledku tohoto vzniklé;

- dodržovat právní předpisy navštívených států;

- dodržet místo nástupu, které CK sdělil;

- dbát pokynů vedoucího zájezdu, dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat vedoucího zájezdu o své plánované trase (vedoucí mu má právo v případě nedostatečné zkušenosti nebo výbavy tuto trasu i zakázat);

- předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu;

- v případě, že CK zajišťuje víza, poskytnout zástupci CK údaje z cestovního pasu a případně další nezbytné náležitosti k žádosti o vízum v termínu určením CK;

- chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.

10.2 Zákazník, se kterým je SoZ uzavřena je povinen zajistit, aby uvedené závazky a podmínky splnily všichni zákazníci účastníci se zájezdu.

11. Odpovědnost za škodu a újmu

11.1 Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vniknutí škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů.

11.2 CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. Ani tehdy však 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 poskytovatele.

11.3 Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze SoZ nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví.

11.4 Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatňuje zákazník ihned přímo u dopravce.

11.5 Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklými v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

12. Pojištění

12.1 CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazků ze SoZ (pojištění storna) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění.

12.2 CK je pojištěna pro případ úpadku u pojišťovny Union Poist'ovna, a.s., pobočka pro Českou republiku, Španělská 770/2, 120 00 Praha 2 – Vinohrady, IČO 24263796, tel. 844 111 211, www.unionpojistovna.cz.

13. Ochrana osobních údajů

13.1. Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění SoZ a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, rodné číslo, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, číslo letu, PNR kód rezervace letu, bankovní spojení, datum narození, bydliště, emailová a doručovací adresa, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

13.2. Pro účely plnění SoZ budou informace uvedené v čl. 16.1 v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména hotelům, přepravním společnostem, delegátům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve SoZ, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země poskytne CK na žádost zákazníka.

13.3. Zákazník bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zaslání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zaslání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zasláním na e-mailovou adresu rezervace@agltravel.cz. V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

13.4. Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve SoZ, ale i jiným prohlášením, s tím, že CK bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů CK, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.

13.5. Výše uvedená ustanovení čl. 1 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SoZ uzavřel (spolucestující). Uzavřením SoZ zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

13.6. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:

a) Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů může kdykoliv odvolat, a to podáním zasláním CK, a to buď na adresu CK, nebo e-mailem zasláním na e-mailovou adresu rezervace@agltravel.cz.

b) Požadovat od CK přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznést námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.

c) Požadovat, aby CK omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů;

(ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití;

(iii) CK již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo

(iv) zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CK převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

d) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

e) Získat od CK kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je CK povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu o nich kopii zpracovávaných osobních údajích:

(i) účel zpracování;

(ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává,

(iii) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny;

(iv) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li jí možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby;

(v) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování;

(vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu;

(vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.

f) Získat své osobní údaje, které CK zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud

(i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo

(ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá CK osobní údaje zákazníka jinému správci.

B. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ PRODEJE JINÝCH SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU

1.1 Tyto VOP se přiměřeně použijí na zprostředkování prodeje jiných služeb cestovního ruchu.

1.2 Pro účely zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu není CK pojištěna pro případ úpadku a není povinna zákazníkovi předávat vzorový formulář.

1.3 CK není při zprostředkování prodeje jiných služeb stranou smluv o poskytnutí jednotlivých služeb cestovního ruchu, a proto jí ze zprostředkovaných smluv nevyplyvají žádné povinnosti. CK zejména neodpovídá za vady zprostředkovaných služeb cestovního ruchu ani za vzniklé škody. CK není povinna přijímat reklamace týkající se vad zprostředkovaných služeb cestovního ruchu. Odpovědnost CK se omezuje na zprostředkování jiných služeb a netýká se jejich poskytnutí. Práva a povinnosti zákazníka z jednotlivých zprostředkovaných smluv upravují smlouvy s jednotlivými poskytovateli, resp. jejich všeobecné obchodní podmínky.

D. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1.1 Smlouvy, na které se použijí tyto VOP, se řídí českým právem.

1.2 Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto VOP použijí.

1.3 Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto VOP, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.

1.4 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 sporů jsou uvedeny na www.coi.cz.

1.5 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 sporů online jsou uvedeny na <http://ex.europa.eu/odr>.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 10.9.2018

(<http://www.unionpojistovna.cz/cestovni-kancelare-pojistene-v-unionu>)