

Všeobecné podmínky zájezdů

Cestovní kancelář AIR MARINE Travel & Incentive s.r.o., se sídlem Praha 1, Václavské nám. 819/43, PSČ 11000, IČO 24289825, DIČ CZ24289825 zajišťuje a poskytuje služby stravovací, ubytovací a dopravní včetně doplňkových služeb.

1. Úvodní ustanovení

1.1. Všeobecné smluvní podmínky AIR MARINE Travel & Incentive s.r.o. (dále jen „CK“) jsou vydány v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů a s ustanoveními § 2521 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) a jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu CK AIR MARINE Travel & Incentive s.r.o.

1.2. Všeobecné smluvní podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK.

2. Vznik smluvního vztahu

2.1 Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem (případně jeho zplnomocněným zástupcem) vzniká na základě zákazníkem podepsané písemné smlouvy o zájezdu potvrzené CK, případně jejím zplnomocněným zástupcem (dále jen „zákazník“).

2.2. Obsah smlouvy se určuje dle uzavřené smlouvy o zájezdu, písemné nabídky, potvrzeného knihování a těmito Všeobecnými podmínkami.

2.3. Předáním podepsané smlouvy o zájezdu nebo předáním podepsané objednávky zákazník stvrzuje, že je plně obeznámen s obsahem smlouvy a souhlasí s ní. Zároveň tím stvrzuje, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy a tudíž všechny smluvní podmínky přijímá a souhlasí s nimi. CK vydá zákazníkovi stejnopis smlouvy nebo potvrzení o zájezdu podle § 2525 odst. 1 občanského zákoníku. Je-li obsah smlouvy o zájezdu a potvrzení o zájezdu stejný,

vydá CK zákazníkovi potvrzení o zájezdu s jeho náležitostmi uvedenými v § 2527 občanského zákoníku.

2.4. Uzavřením smlouvy o zájezdu či objednávky zákazníka se CK zavazuje zákazníkovi zajistit služby v deklarovaném rozsahu a kvalitě, v souladu se sjednanými podmínkami. CK si vyhrazuje právo na chybu publikovaných cen, termínů a dalších údajů v nabídce. Závazná pro zákazníka je pouze cena a další podmínky uvedené na platně uzavřené smlouvě o zájezdu.

2.5. Právo účasti zákazníka na zájezdu vzniká zaplacením ceny zájezdu.

2.6. Povinnost závazné rezervace zájezdu (objednané služby) ve prospěch zákazníka ze strany CK vzniká v okamžiku přijetí řádně vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu, přijetím zálohy a prohlášením, že zákazník byl plně seznámen se Všeobecnými podmínkami a s těmito souhlasí.

2.7. Zákazník má právo na poskytnutí služeb jen při plné úhradě ceny zájezdu.

3. Ceny zájezdů

3.1. Ceny zájezdů zahrnují služby specifikované ve smlouvě o zájezdu případně písemné nabídce.

3.2. Ceny zájezdů byly kalkulovány na základě měnových kurzů v době vytvoření nabídky. V případě, že by pokles koruny vůči cizí měně byl vyšší než 10%, bude CK nucena přistoupit k ukončení platnosti nabídky a vydání nabídky nové, kalkulované na základě nových kurzů. Nové ceny by se v tomto případě týkaly všech klientů, kteří zaplatili pouze zálohu a pro nové rezervace.

3.3. V případě, že dojde ke zvýšení: a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, b) plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo c) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, je CK oprávněna před zahájením zájezdu podle § 2530 občanského zákoníku zvýšit cenu zájezdu. Řípadné zvýšení ceny zájezdu bude provedeno o částku odpovídající hodnotě, o kterou došlo k navýšení ceny. Navýšení ceny zájezdu je CK povinna informovat zákazníka nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu.

4. Platební podmínky

4.1. CK má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoli platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou ve chvíli, kdy je poukázaná částka připsána na účet CK vedený u příslušného peněžního ústavu nebo uhrazena v hotovosti či platební kartou.

4.2. CK je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 30% z celkové ceny zájezdu včetně fakultativních služeb, pokud je den zálohy více než 60 dnů ode dne začátku zájezdu a 50% zálohy, pokud je den zaplacení menší než 59 dnů od začátku zájezdu. Tato záloha je splatná při podpisu smlouvy o zájezdu. V případě rezervace zájezdu ve lhůtě kratší než 30 dnů před plánovaným odjezdem, je celková cena splatná zároveň s uzavřením smlouvy o zájezdu.

4.3. Doplatek musí být uhrazen tak, aby nejpozději 30 dní před odletem byl připsán na účet CK.

4.4. V případě, že zájezd zahrnuje letenku na pravidelné letecké lince (včetně low-cost), kde je nutno uhradit plnou cenu letenky s datem vystavení letenky (například i 3 dny po rezervaci nebo v den rezervace), má CK právo požadovat plnou částku za letenku ve stanovené lhůtě.

Stornopoplatky za letenku jsou součástí smlouvy a zákazník obdrží o těchto písemné vyrozumění (ostatní služby se řídí platným sazebníkem dle článku 7.3).

4.5. Při uzavření smlouvy o zájezdu u autorizovaného prodejce zaplatí zákazník zálohu na účet CK nebo autorizovaného prodejce. Stejným způsobem uhradí i doplatek ceny zájezdu.

4.6. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK oprávněna zájezd zrušit bez dalšího upozornění a od smlouvy odstoupit. Zákazník hradí náklady spojené se zrušením smlouvy (stornopoplatky).

4.7. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu.

5. Práva a povinnosti zákazníka

K základním právům zákazníka patří:

a) právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb. Pokud bez zavinění CK dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu,

b) právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu (podrobné informace sdělí CK zákazníkovi nejpozději 7 dnů před zájezdem podle § 2529 občanského zákoníku),

- c)** právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny,
- d)** právo zrušit svoji účast na zájezdu kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených v článku 7 (stornopodmínky),
- e)** právo písemně oznámit CK, že se dle § 2532 občanského zákoníku místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou o zájezdu a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Oznámení je včasné pouze v případě, je-li doručeno CK alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a za úhradu poplatků spojených s překnihováním, v případě dalších nákladů, které CK v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou,
- f)** právo na reklamaci v souladu s článkem 8 (reklamace),
- g)** právo na ochranu dat, která uvádí ve smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech a před nepovolanými osobami,
- h)** právo obdržet spolu se smlouvou o zájezdu doklad o povinném pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události,
- i)** právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká Obchodní Inspekce, www.coi.cz,
- j)** zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet, a je spotřebitelem, může k řešení eventuálního sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

K základním povinnostem zákazníka patří:

- a)** poskytnout CK součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět ve smlouvě a předložit doklady CK požadované pro zajištění zájezdu,
- b)** zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
- c)** zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem 4 těchto podmínek a zaplacení prokázat dokladem,
- d)** převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb (letenky, vouchery, cestovní pokyny), řádně si je překontrolovat a řídit se jimi,

- e)** dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů,
- f)** dodržovat pasové, celní, devizové, tranzitní, zdravotní, dopravní a bezpečnostní předpisy, jakož i zákony a zvyklosti země a míst, do kterých cestuje. Zodpovídá za to, že platnost jeho pasu bude minimálně 6 měsíců po skončení zájezdu,
- g)** dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země, do které cestuje. Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat na vízovou povinnost u zastupitelství zemí, kam cestují. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení nese zákazník,
- h)** řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce CK,
- i)** veškeré závady a odchylky od objednaných služeb bezodkladně ihned po jejich zjištění na místě oznámit písemně zástupci CK a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění,
- j)** zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit či omezovat ostatní účastníky zájezdu,
- k)** uhradit eventuální škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy o zájezdu.

6. Sjednané služby a jejich změny

6.1. Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedený na smlouvě o zájezdu nebo písemná nabídka. Rozšíření nebo dohodnuté změny služeb nad rámec katalogové nabídky musí být taxativně uvedeno ve smlouvě o zájezdu nebo jejím doplňku, potvrzeno CK a uhrazeno před jejich poskytnutím.

6.2. Změny a odchylky jednotlivých služeb CK od dohodnutého obsahu smlouvy jsou přípustné jen, nutí-li k tomu CK vnější okolnosti. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu event. programu během poznávacího zájezdu.

6.3. CK neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, popřípadě z důvodů přetížení vzdušných koridorů. Cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. CK neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění. V případě zpoždění nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy.

6.4. CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného u jednotlivých zájezdů. CK je oprávněna v takovém případě zrušit zájezd nejpozději

však 14 dní před zahájením zájezdu a v téže lhůtě je CK povinná o této skutečnosti informovat zákazníka.

6.5. CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet. V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby ve stejném rozsahu (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny.

6.6. Do celkové doby pobytu se v případě pozdních nočních odletů započítává i první noc, kdy je klient ubytován oproti běžným mezinárodním zvyklostem (tedy nikoliv až cca po 14 hod.) již po nočním/raním příjezdu do hotelu. První a poslední den 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 pobytu.

6.7. 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 pokoje (není-li noc navíc uhrazena). 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 či na www stránkách jsou ilustrační, proto nemusí vždy zcela přesně korespondovat s pokojem, který je klientovi na místě přidělen. Třílůžkové pokoje mohou mít 3. postel jako přistýlku (rozkládací pohovku apod.) a nemusí být automaticky třetím standardním pevným lůžkem, a to ani v případě, že třetí osoba uhradí plnou cenu dospělé osoby.

6.8. Práva cestujících v letecké dopravě se řídí nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 ze dne 11. února 2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů a kterým se zrušuje nařízení (EHS) č. 295/91. Jakékoliv možné kompenzace vyplývající z uvedené vyhlášky budou CK řešeny jednáním s příslušnými leteckými společnostmi.

6.9. 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). V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od

smlouvy. U poznávacích zájezdů CK upozorňuje na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních, náboženských svátků nebo oslav v místě pobytu.

6.10. V případě, že bude na základě překnihování hotelu nutné ubytovat zákazníka v jiném hotelu, uskuteční se ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie. Překnihování může být i na část pobytu. Další nároky vůči CK jsou vyloučeny.

6.11. Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet, má CK nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

7. Odstoupení od smlouvy o zájezdu, stornopoplatky

7.1. Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy za zájezd bez jakýchkoliv stornopoplatků při zrušení zájezdu ze strany CK a při změně termínu konání zájezdu o více než 7 dní.

7.2. Oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník buď sepíše formou záznamu v prodejním místě, kde služby zakoupil nebo na toto prodejní místo zasílá doporučenou poštou, příp. jiným prokazatelným způsobem. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem sepsání záznamu příp. dnem doručení písemného oznámení na prodejní místo, kde si zákazník službu zakoupil.

7.3. Při odstoupení od smlouvy před nástupem na zájezd je zákazník povinen zaplatit odstupné, tj. stornovací poplatky, které se účtují za každou osobu, resp. za každý zákazníkem objednaný zájezd. Stornovací poplatky se sjednávají v této výši:

do 50. dne před odletem 1.000,- Kč manipulační poplatek plus případné skutečné náklady
od 49. dne do 31. dne před odletem skutečné náklady nejméně však 20 % z celkové ceny zájezdu

od 30. dne do 16. dne před odletem skutečné náklady nejméně však 50 % z celkové ceny zájezdu

od 15. dne do 11. dne před odletem skutečné náklady nejméně však 70 % z celkové ceny zájezdu

od 10. dne do 4. dne před odletem skutečné náklady nejméně však 90 % z celkové ceny zájezdu

od 3. dne před odletem 100 % z celkové ceny zájezdu

7.4. CK má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny.

7.5. CK může před nástupem cesty odstoupit s okamžitou platností od smlouvy nebo po započetí cesty smlouvu vypovědět v těchto případech: a) když cestující vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu. Cestujícímu v takovém případě nevzniká nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány a dále je zákazník povinen uhradit CK náklady spojené se zpáteční dopravou, b) v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb.

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

7.7. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odletu na příslušný zájezd, pobyt apod.

8. Reklamáce, odpovědnost za škody

8.1. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než bylo předem potvrzeno ve smlouvě o zájezdu, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u CK písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14-ti dnů od skončení zájezdu. Po uplynutí této lhůty může zákazník uplatňovat nároky jen tehdy, jestliže k nedodržení této lhůty došlo bez jeho zavinění, avšak nejpozději do 3 měsíců ode dne, kdy měl být zájezd ukončen, jinak právo na reklamaci zaniká. CK je povinna sdělit svoje stanovisko k reklamaci do 30 dnů od přijetí reklamace.

8.2. V případech, kdy je nutné si vyžádat stanovisko zahraničního partnera nebo třetích osob, prodlužuje se lhůta pro vyřízení reklamace o dalších 30 dnů. Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se event. škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady sdělit písemně v místě vzniku průvodci – delegátovi CK, případně zástupci hotelu či vedoucímu provozovny poskytující své služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být 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, případně jiný odpovědný

pracovník se zákazníkem reklamační protokol. V případě, že není nutno reklamaci vyřešit na místě, podepíše delegát/průvodce zákazníkovi převzetí reklamačního protokolu. Tento potvrzený reklamační protokol je zákazník povinen předložit při reklamaci. 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. Za předmět reklamace se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty.

8.3. 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 CK zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

8.4. Výše náhrady škody za závazky ze smlouvy o zájezdu týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a Guadalajaře a v případě letů do USA a Kanady Montrealskou dohodou. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

9. Povinné pojištění

9.1. CK je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. uzavřenu pojistnou smlouvu (tato smlouva je uzavřena u ERV pojišťovna a.s., se sídlem Křížíkova 237/36a, 18600 Praha 8, IČ: 49240196), na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodů 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, c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti, CK je povinna předat zákazníkovi současně se smlouvou o zájezdu 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.

9.2. 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 vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li 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.

9.3. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti CK v důsledku neplnění smlouvy o zájezdu, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

10. Cestovní pojištění zákazníka

V ceně zájezdů není zpravidla zahrnuto cestovní pojištění, jako např. pojištění léčebných výloh v zahraničí. Za poškození nebo ztrátu zavazadla při letecké přepravě přebírá veškerou odpovědnost letecká společnost. Tato zodpovědnost je omezena na 20,- USD za kilogram. CK neručí za škody způsobené při dopravě v zahraničí. CK důrazně upozorňuje na nutnost uzavřít minimálně pojištění léčebných výloh v zahraničí u některé ze známých cestovních pojišťoven. Toto pojištění lze sjednat prostřednictvím CK u pojišťoven Uniqa, Kooperativa nebo ERV Evropská pojišťovna. Na žádost zákazníka mu CK poskytne ceník pojistek. U zájezdů vyšší cenové hladiny CK doporučuje uzavřít fakultativní pojištění u pojišťovny Kooperativa – pojištění Exclusive. Rovněž doporučuje uzavřít pojištění proti stornu zájezdu. CK je pouze prostředníkem. V případě plnění se obrací klient přímo na pojišťovnu.

11. Další podmínky

11.1. Hygiena Kulturní hygienické zvyklosti jsou v jižních zemích odlišné od tuzemských, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů ve vztahu k životnímu prostředí.

11.2. Ubytování Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a CK na něj nemá vliv. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplatkem, nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. V některých hotelech je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá CK vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimosezónní měsíce a staveniště vznikají velmi rychle prakticky ze dne na den nebo je stavební činnost po delší přestávce obnovena. V těchto případech nelze mít vždy při knihování nejaktuálnější zprávy o stavební činnosti. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. K dovolené patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Také stavební styl umožňuje zvukovou propustnost mezi jednotlivými místnostmi.

11.3. Klimatizace/topení Tato zařízení najdete pouze v hotelech, kde je toto přímo uvedeno v popisu. V mnoha případech je klimatizace ovládána centrálně a její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. U hotelů nižší kategorie se stává, že klimatizace bývá v provozu pouze několik hodin denně.

11.4. Stravování a nápoje V některých hotelech se podává kontinentální snídaně, která obsahuje čaj nebo kávu, pečivo, máslo a marmeládu. Nápoje k jídlu nejsou zahrnuty v ceně zájezdu, není-li výslovně uvedeno jinak.

11.5. Pláže Lehátka a slunečníky jsou k pronajmutí za poplatek (pokud není uvedeno jinak). Údaje o vzdálenosti od hotelu jsou v popisu hlavního katalogu jen orientační. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu obyvatelstvu.

11.6. Bazény Pokud je součástí hotelového zařízení i vyhříváný bazén, je třeba vzít v úvahu, že ne vždy je bazén skutečně vyhříván, a tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu. Ne všechny hotely mají bazén s čistícím/filtračním zařízením, a proto musí být při vyšších teplotách bazén vypuštěn a vyčištěn. Je tedy nutné počítat s tím, že může být bazén po určitou dobu mimo provoz. Počet lehátek a slunečníků neodpovídá vždy kapacitě hotelu.

11.7. Voda a elektrické napětí Obyvatelé exotických zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. Vodu k těmto účelům Vám doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo hotelu. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie a zásobování vodou. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace.

11.8. Hmyz K exotickým zemím patří i hmyz. Přes intenzivní snahy hoteliérů a místních úřadů se může v určitých obdobích hmyz vyskytovat. Nedoporučuje se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny.

12. Zpracování osobních údajů zákazníka a spolucestujících

Společnost **Air Marine Travel & Incentive, s.r.o., se sídlem Václavské náměstí 43, 110 00, Praha 1, IČ 24289825** dbá na ochranu osobních údajů, které nám předáváte. Osobní údaje, které nám poskytnete, zpracováváme zodpovědně a v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 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) a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, občanským zákoníkem a dalšími souvisejícími právními předpisy.

12.1. Zákazník je srozuměn s tím, že cestovní kancelář je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu 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, 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.

12.2. Správcem osobních údajů je **Air Marine Travel & Incentive, s.r.o., se sídlem Václavské náměstí 43, 110 00, Praha 1, IČ 24289825** zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 193475.

Kontaktní údaje: www.airmarine.cz, tel.č. +420 224 323 074, e-mail: ck@airmarine.cz

12.3. Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou informace uvedené v čl. 12. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům cestovní kanceláře (zejména hotelům, přepravním společnostem, delegátům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve smlouvě o zájezdu, 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 cestovní kancelář na žádost zákazníka.

12.4. Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.

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

12.6. Výše uvedené ustanovení čl. 12 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvu o zájezdu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlas za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

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

a) Požadovat od cestovní kanceláře přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.

b) Požadovat, aby cestovní kancelář 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) cestovní kancelář 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 cestovní kanceláře převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

- c) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.
- d) Získat od cestovní kanceláře kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je cestovní kancelář povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů: (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 ji 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.
- e) Získat své osobní údaje, které cestovní kancelář 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 cestovní kancelář osobní údaje zákazníka jinému správci.

13. Závěrečná ustanovení

Platnost těchto podmínek se vztahuje na služby poskytované CK jen tehdy, není-li stanoven, či předem sjednán rozsah vzájemných práv a povinností jinak, a to vždy písemnou formou. Zákazníci potvrzují podpisem smlouvy o zájezdu, že jsou jim Všeobecné podmínky známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají. Veškeré údaje a pokyny obsažené v nabídce a ceníku CK o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a vytváření nabídky a CK si vyhrazuje právo jejich změny do doby uzavření smlouvy o zájezdu se zákazníkem.