

1. Úvodní ustanovení

- a) Všeobecné obchodní podmínky CK Arcadia Air, s.r.o. (dále jen „VOP“) jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu CK Arcadia Air, s.r.o.
- b) VOP tvoří nedílnou součást Smlouvy o zájezdu / Potvrzení o zájezdu (dále jen „Smlouva“) nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK Arcadia Air, s.r.o.

2. Účastníci smluvního vztahu

Účastníky smluvního vztahu jsou:

- a) CK Arcadia Air, s.r.o., se sídlem Nad Akcízem 2/1006, 182 00 Praha 8, Česká republika zapsaná v OR vedeným Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 116451, IČ: 27449491, DIČ: CZ27449491 (dále jen „CK“) a
- b) zákazník, kterým může být fyzická či právnická osoba.

3. Předmět smluvního vztahu

Tyto VOP upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

- a) zájezdů nebo
- b) ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka (dále jen „Ostatní služby“).

4. Vznik smluvního vztahu při prodeji zájezdů

- a) Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK v případě zájezdů vzniká na základě zákazníkem řádně vyplněné a podepsané Smlouvy potvrzené CK nebo jejím zplnomocněným zástupcem a úhradou zálohy ve smyslu článku 5 písm. a) těchto VOP.
- b) Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedený ve Smlouvě a Itineráři zájezdu. Itinerář zájezdu je nedílnou součástí Smlouvy. Rozšíření nebo dohodnuté změny služeb nad rámec Itineráře zájezdu (jde zejména o leteckou dopravu, cestovní pojištění, vyřízení viz apod.) musí být taxativně uvedeny ve Smlouvě nebo jejím dodatku (případně na samostatné faktuře), potvrzeny CK a zákazníkem uhrzeny před jejich poskytnutím.
- c) Smluvní vztah dle písmene a) tohoto článku vzniká též úhradou zálohy ze strany zákazníka ve smyslu článku 5 písm. a) a potvrzením o zájezdu zaslaným Zákazníkovi CK.
- d) Smlouva včetně všech jejích nedílných součástí (zejména tyto VOP, Itinerář zájezdu a jiné dodatky) je současně Potvrzením o zájezdu.
- e) Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK v případě Ostatních služeb vzniká potvrzením objednávky zákazníka ze strany CK popřípadě jinou vhodnou formou a uhrzením plné ceny objednaných Ostatních služeb zákazníkem.

5. Cenové a platební podmínky

- a) Právo účasti zákazníka na zájezdu vzniká zaplacením plné ceny zájezdu CK. Povinnost závazné rezervace zájezdu ve prospěch

zákazníka ze strany CK vzniká okamžikem přijetí řádně vyplněné a podepsané Smlouvy a současně uhrzením zálohy, která se skládá z:

- plné ceny letenek a s letenkami souvisejících poplatků a
- 40% ceny dalších služeb, které jsou součástí zájezdu.

- b) Doplatek do plné ceny zájezdu je zákazník povinen uhradit nejpozději do 35 dnů před začátkem zájezdu.

- c) V případě rezervace zájezdu ve lhůtě kratší než 35 dnů před plánovaným odjezdem nebo v případě rezervace Ostatních služeb je celková cena splatná zároveň s uzavřením Smlouvy nebo s potvrzením objednávky Ostatních služeb.

- d) Ve výjimečných případech na základě žádosti zákazníka může CK stanovit i jinou výši a splatnost zálohových plateb a doplateků. Přesný splátkový kalendář je vždy součástí Smlouvy či jiného písemného potvrzení CK.

- e) Veškeré platby hradí zákazník výhradně na bankovní účet CK uvedený ve Smlouvě nebo v hotovosti ve vlastním prodejním místě CK, pokud není ve Smlouvě ujednáno jinak. Za den úhrady se považuje den, kdy byla částka připsána na účet CK nebo uhrzena v hotovosti ve vlastním prodejním místě CK.

- f) Podpisem Smlouvy či úhradou zálohy nebo plné ceny zájezdu či Ostatních služeb zákazník stvrzuje, že s těmito VOP bezvýhradně souhlasí a současně bere na vědomí, že v případě neuhrazení plné ceny všech objednaných služeb nemá nárok na jejich poskytnutí.

- g) Bez plné úhrady objednaných služeb v souladu s těmito VOP zákazník neobdrží potřebné pokyny na cestu a cestovní doklady, které jsou nezbytné pro účast na zájezdu, a CK je oprávněna bez dalšího upozornění zájezd zrušit a od smlouvy odstoupit. Zákazník v takovém případě hradí odstupné dle článku 10 písm. b) těchto VOP.

- h) V případě, že mezi odesláním návrhu Smlouvy ze strany CK a závazným potvrzením tohoto návrhu ze strany zákazníka dojde ke změně v dostupnosti či ceně objednaných služeb, může CK smlouvu nepotvrdit a zaslat zákazníkovi nový návrh Smlouvy. Zákazník je vždy zejména upozorněn na termín, do kdy je třeba závazně potvrdit rezervaci letenek. Avšak i tento termín může být jednostranně leteckou společností zkrácen a CK toto nemůže ovlivnit.

- i) Zákazník je povinen Smlouvu vyplnit úplně a pravdivě. V případě chybějících údajů je povinen tyto údaje na výzvu CK bezodkladně doplnit. CK může po zákazníkovi požadovat další údaje či doklady, které jsou potřebné k realizaci zájezdu (např. dodatečné požadavky úředních orgánů, leteckých společností apod.) a zákazník je povinen tyto údaje a doklady bez zbytečného odkladu dodat. Zákazník bere na vědomí, že nedodání požadovaných údajů a dokladů může

vést za následek nemožnost účasti na zájezdu. V takovém případě je CK oprávněna od smlouvy odstoupit a požadovat odstupné dle článku 10 písm. b) těchto VOP.

- j) Smlouva platí pro všechny další osoby na ní uvedené. Za plnění smluvních závazků osob na Smlouvě vyznačených ručí zákazník jako za své vlastní. Má se za to, že zákazník je i smluvním plátcem, není-li dohodnuto odlišně.

6. Sjednané služby

- a) Délka zájezdu je určena termíny uvedenými ve Smlouvě. V případě doobjednané dopravy k zájezdu budou odjezd a příjezd potvrzeny v cestovních pokynech nejpozději 7 dnů před odjezdem.

- b) V případě jakýchkoliv nedostatků či škod během letecké přepravy (zpoždění, změny časů, zrušení letů, poškození / ztráta zavazadel) je zákazník povinen neprodleně tyto záležitosti řešit s leteckou společností nebo jejím zastoupením přímo na letišti nebo na zákaznické lince a řídit se jejími pokyny. CK poskytne zákazníkovi nezbytnou součinnost při komunikaci s leteckou společností a případně poskytne nezbytnou pomoc. Veškeré záležitosti letecké přepravy se řídí přepravními řády leteckých společností a příslušnými mezinárodními předpisy v letecké dopravě a CK nemůže postup leteckých společností ovlivnit.

- c) Za časové posuny počátku a konce čerpání služeb, stejně jako služby nečerpané z titulu zpoždění dopravy, nemůže CK poskytovat záruky a žádnou náhradu. Zákazník musí brát v úvahu i možnost výraznějšího zpoždění. CK poskytne nezbytnou součinnost v souvislosti s nárokem zákazníka na odškodnění ze strany letecké společnosti.

- d) Zákazník je povinen dostavit se na místo nástupu včas. Informace o místu nástupu na zájezd obdrží v pokynech na cestu. Odbavování na letištích probíhá samostatně bez zástupce CK. Zákazník je povinen se dostavit k příslušné odbavovací přepážce na letišti vždy min. 2 hodiny před časem odletu. Konkrétní odbavovací přepážka je uvedena na informačních tabulích na letišti. V případě jakékoliv asistence je zákazník povinen kontaktovat letištní personál.

- e) U zájezdů pořádaných CK je první a poslední den určen především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat případné zkrácení pobytu.

- f) U letecké dopravy jsou konkrétní sedadla v letadle přidělována cestujícím leteckou společností u odbavovací přepážky na letišti a CK nemůže předem zaručit přidělení konkrétního zvoleného sedadla zákazníkem ani sedadla poblíž sebe, cestuje-li společně více cestujících. Na vyžádání zákazníka může CK konkrétní sedadla v letadle u letecké společnosti vyžádat,

je-li tato služba dostupná. CK je oprávněna za tuto službu účtovat dodatečné poplatky. I přes potvrzení ze strany letecké společnosti je však letecká společnost oprávněna cestujícího kdykoliv přesadit na jiné sedadlo a to i po nástupu do letadla.

7. Práva a povinnosti zákazníka a CK

a) Zákazník má právo:

- na bezchybné, řádné a včasné poskytnutí dohodnutých služeb zahrnutých do ceny zájezdu,
- na reklamaci nedostatků poskytovaných služeb ve smyslu článku 11 těchto VOP,
- na asistenční služby v místě pobytu (zpravidla v anglickém jazyce) pro účely poskytnutí nevyhnutelné pomoci v těžkostech, pro účely přijímání a vybavování reklamací apod.
- obdržet veškeré potřebné doklady pro čerpání smluvně dohodnutých služeb (letenka, vízum, vouchery apod.) před zahájením zájezdu,
- na bezodkladnou informaci o případných změnách dohodnutých služeb,
- odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu při současném zaplacení odstupného podle článku 10 písm. b) těchto VOP.

b) Zákazník je povinen:

- poskytnout CK bez vyzvání a včas všechny potřebné informace, příp. doklady k řádnému a včasnému zabezpečení a poskytnutí dohodnutých služeb,
- zaplatit včas (ve lhůtě splatnosti) objednané služby,
- na zahájení zájezdu mít u sebe platný cestovní doklad (pas), ostatní cestovní doklady pro poskytnutí smluvně dohodnutých služeb odevzdané CK (letenky, vouchery apod.), při cestě do země s vízovou povinností příslušná víza, která si obstará individuálně nebo za předem dohodnutých podmínek a odměnu prostřednictvím CK (poplatky za udělení a vyřízení víza nejsou zahrnuté v ceně zájezdu, pokud to není výslovně ve Smlouvě dohodnuto),
- splnit si očkovací a další povinnosti při cestách do země, ve kterých se toto vyžaduje,
- dodržovat pasové, vízové, celní devizové, tranzitní, zdravotní, dopravní a další bezpečnostní předpisy jakož i zákony a zvyklosti země a míst, do kterých cestuje,
- dodržovat stanovený program a řídit se pokyny CK, resp. zástupců CK, průvodců, nebo provozovatele dopravního prostředku a ubytovacího zařízení,
- ukládat si v ubytovacích zařízeních cennosti (šperky, elektronika, doklady, hotovost, karty apod.) do trezorů v pokoji či na recepci,
- sjednat si pojištění pro cesty a pobyt v zahraničí a na vyžádání předložit doklad o pojištění. CK může na vyžádání zákazníka toto pojištění zajistit,

- jednat a chovat se tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku ostatních účastníků zájezdu, dodavatelů služeb či CK,
- uhradit všechny náklady a škody vzniklé v souvislosti s jeho vyloučením z účasti na zájezdu v případě, pokud svým jednáním ohrožuje nebo ruší průběh nebo program zájezdu, nebo závažným způsobem porušuje právní předpisy, poškozují cizí majetek a práva ostatních účastníků zájezdu, dodavatelů služeb a CK. Při vyloučení z účasti na zájezdu ztrácí zákazník nárok na náhradu nevyužitých služeb,
- objedná-li zájezd pro více osob, zajistit si jejich souhlas / zmocnění s objednaním služeb a předáním osobních údajů nezbytných k řádnému plnění Smlouvy.

c) CK je povinna:

- poskytnout zákazníkovi pouze předem dohodnuté a zaplacené služby. Další služby poskytne CK pouze na základě písemného smluvního dojednání a úhrady objednaných služeb,
- mít uzavřenou smlouvu o povinném pojištění pro případ úpadku CK ve smyslu platných předpisů a při uzavření smlouvy o zájezdu spolu se smlouvou odevzdat zákazníkovi doklad o tomto pojištění,
- plnit další povinnosti vyplývající jí ze Smlouvy a platných právních předpisů.

8. Změna Smlouvy

- a) CK má právo v případě nutnosti provést změny i podstatné náležitosti nebo podmínky Smlouvy před zahájením zájezdu (např. termínů, trasy, rozsahu, kvality, způsobu poskytnutí a ceny služeb uvedených ve smlouvě). CK bude bezodkladně o této skutečnosti informovat zákazníka a navrhne změnu Smlouvy. Pokud následkem navrhované změny Smlouvy je i změna ceny, CK v návrhu uvede i novou cenu. Nesouhlasí-li zákazník se změnou Smlouvy, má právo od Smlouvy odstoupit, a to ve lhůtě 7 dní ode dne obdržení návrhu. Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy v této lhůtě, platí, že se změnou Smlouvy souhlasí.

b) CK si vyhrazuje právo na:

- změnu hotelu za hotel stejné kategorie, nebo poskytnutí jiné smluvní služby vyšší kategorie než byla kategorie ve smlouvě dojednaná (ubytování, doprava, atd.) za původně dohodnutou cenu,
- změnu termínu zájezdu až o 3 dny v důsledku změny letového řádu.

V takovém případě může zákazník odstoupit od Smlouvy pouze způsobem a za podmínek uvedených v článku 10 těchto VOP.

9. Změny v průběhu zájezdu

- a) Dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění, zrušení) letu,

které nemůže CK ovlivnit, nenahrazuje CK služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány, a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout.

- b) CK je oprávněna provádět v případě nutnosti a ochrany zájmu zákazníků operativní změny programu a poskytovaných služeb během zájezdu, není-li možné dodržet stanovený program nebo poskytnout předem sjednané služby. V takovém případě je CK povinna:

- Zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo přibližující se původně sjednaným podmínkám a dbát přitom, aby byl v nejvyšší možné míře zachován charakter zájezdu nebo služeb.
- Upravit cenu zájezdu a služeb v závislosti na uskutečněných změnách programu a služeb, pokud je jejich důsledkem snížení rozsahu a kvality sjednaných služeb. Nároky budou řešeny individuálně. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek neodvisí od činnosti a postupu CK, nebo k okolnostem, které ovlivní zákazník tím, že zcela nebo zčásti nevyužije objednané a CK zaplacené služby (např. ubytovací, stravovací, dopravní služby, výlety apod.), nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny, není-li dohodnuto jinak.

10. Zrušení zájezdu ze strany zákazníka, změna rezervace

- a) Zákazník má právo odstoupit od Smlouvy kdykoliv před odjezdem na zájezd. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemně a způsobem nepochybným. Pro určení okamžiku odstoupení od Smlouvy je rozhodující datum doručení písemného oznámení odstoupení od Smlouvy CK.

- b) Odstoupí-li zákazník od Smlouvy, je povinen zaplatit odstupné, které se účtuje za každého jednoho přihlášeného účastníka zájezdu (dospělé osoby i dítěte) z celkové ceny zájezdu v následující výši:

Okamžik odstoupení	Odstupné na osobu
více než 35 dní před zahájením zájezdu	skutečně vzniklé náklady, nejméně však 100% z ceny letenek + 20 % z ceny ostatních služeb
35–15 dní před zahájením zájezdu	skutečně vzniklé náklady, nejméně však 100% z ceny letenek + 60 % z ceny ostatních služeb
14 a méně dní před zahájením zájezdu	100 % z ceny zájezdu

c) DŮLEŽITÉ UPOZORNĚNÍ

Významnou položkou v ceně zakoupeného zájezdu jsou letenky (mohou činit až 80% ceny zájezdu). Letenky jsou rezervovány vždy v nejlevnější dostupné rezervační třídě bez

možnosti provádění jakýchkoliv změn (například změna odletového a příletového letiště, změna data letu, změna či oprava jména cestujícího apod.) či storna ze strany zákazníka. V případě odstoupení od smlouvy o zájezdu i s významným časovým předstihem může výše odstupného činit až 100% ceny zájezdu. Toto vysoké odstupné je dáno charakterem zájezdů CK, které jsou připravovány pro zákazníky individuálně na míru. Příslušná letecká společnost může v konkrétních případech rozhodnout jinak. V takovém případě CK klienta informuje o skutečné výši poplatků a dalších nákladů souvisejících se změnou či zrušením letenek.

- d) Zákazníkům je důrazně doporučeno sjednat si pojištění storna zájezdu. Toto pojištění CK na vyžádání zajistí.
- e) Pokud se zákazník nedostaví na zájezd, případně musí být před započítáním zájezdu či v jeho průběhu vyloučen, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení ceny zájezdu a CK nezodpovídá za případné další škody způsobené z důvodů na straně zákazníka.
- f) Změna Smlouvy na základě požadavku zákazníka bude provedena v případě, že tuto změnu bude možno realizovat, za paušální poplatek 1.000,- Kč a skutečně vynaložené náklady, za 1 změnu a osobu. Jedná se o změnu jména, programu, dopravy a dalších objednaných služeb. Změny provedené v době kratší než 30 dnů před odjezdem lze ze strany CK považovat za odstoupení od Smlouvy a za novou objednávku. V takovém případě má CK nárok na odstupné dle písm. b) tohoto článku.
- g) Zákazník může do 30 dní před zahájením zájezdu a po uhrazení dodatečných nákladů postoupit smlouvu o zájezdu na jinou osobu. S ohledem na pravidla leteckých společností není možné provádět změnu jmen na letenkách, které jsou součástí zájezdu. Ceny letenek se odvíjí od obsazenosti letadla v době jejich rezervace a v některých případech tak náklady na postoupení smlouvy o zájezdu mohou převýšit samotnou cenu zájezdu.

11. Reklamační řád

- a) Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž CK zákazníka ujistila nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí CK nápravu, pokud si to nevyžádá neúměrné náklady.
- b) Nejednají-li CK nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a CK mu nahradí účelně vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud CK odmítla nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náprava vzhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka.
- c) Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li CK opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo odmítne-li zákazník

takové opatření z řádného důvodu, zajistí CK na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu, popřípadě na jiné ujednané místo.

- d) Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, než jakou určuje smlouva, vrátí CK zákazníkovi rozdíl v ceně. Zajistí-li pořadatel pokračování zájezdu s vyššími náklady, jdou takové náklady k jeho tíži.
- e) Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Při výskytu vad zájezdu je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se eventuálními škodami zabránilo, nebo aby byly co nejmenší. Pro posuzování důvodů reklamace se doporučuje poukázat na vady ihned po jejich zjištění, aby bylo možné vady odstranit ještě v průběhu zájezdu. Pokud nebudou vady odstraněny v průběhu trvání zájezdu, pak je zákazník povinen uplatnit reklamaci písemně. CK je povinna reklamaci vyřídit do 30 dní od jejího prokazatelného uplatnění.
- f) Nevytkl-li zákazník vadu zájezdu dle písmene e) bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, je oprávněn ji vytknout v náhradní lhůtě 1 měsíce, a to u CK či u osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala. Jinak toto právo zákazníka zaniká.
- g) Ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích, poskytne mu CK neprodleně pomoc.
- h) CK odpovídá zákazníkovi za splnění povinností ze Smlouvy bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby.
- i) Pokud zákazník úplně nebo částečně nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby pro okolnosti, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK nebo pro okolnosti na straně zákazníka, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu, nebo slevu. CK nenes odpovědnost za případné zpoždění dopravních prostředků z důvodu: zhoršené průjezdnosti silnic a hraničních přechodů, posunutí a změny času letů díky přeplnění vzdušných koridorů při letecké dopravě, či z důvodu nepříznivého počasí, případně náhlé technické poruchy a případných jiných CK nezaviněných okolností (vis major). Zákazníkovi nevzniká z těchto důvodů nárok na náhradu škody ani právo na odstoupení od smlouvy.
- j) CK nenes žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve smlouvě o zájezdu, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě samém u hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamace 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 vyňaty, pokud odpovědnost CK není v těchto případech dána ze zákona. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK (vis major) 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. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkovi třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Pokud dojde ke škodě na zavazadlech či újmě na zdraví při letecké přepravě, je třeba tuto skutečnost nahlásit ihned po příletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol, který je potřebný pro další jednání s leteckou společností.

12. Závěrečná ustanovení

- a) Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem se řídí platnými právními předpisy a je upraven Smlouvou, Itinerářem zájezdu, těmito VOP a případnými dalšími přílohami a dodatky.
- b) Nedílnou součástí těchto VOP jsou též „Obecné a praktické informace k zájezdům CK Arcadia Air, s.r.o.“
- c) Tyto VOP platí pro všechny zákazníky CK. Vstupují v platnost a účinnost dne 1.7.2018 a nahrazují všechny Všeobecné podmínky dříve vydané.
- d) Tyto VOP jsou nedílnou součástí Smlouvy a jsou volně k dispozici v prodejním místě CK, kde také zákazník v případě potřeby obdrží další informace, nebo na webových stránkách CK.
- e) CK je oprávněna nakupovat služby cestovního ruchu i kompletní zájezdy od spolupracujících cestovních kanceláří a prodávat je pod svým jménem jako zájezdy vlastní.
- f) Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů: V případě sporu se zákazník může obrátit na Českou obchodní inspekci a zahájit řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz; internetové stránky: www.coi.cz

13. Zpracování osobních údajů zákazníka a spolucestujících

Informace o shromažďování a zpracování osobních údajů podle článku 13 a 14 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27.04.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES.

- a) Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, titul, datum narození, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, bankovní spojení, bydliště, emailová a doručovací adresa, telefonní číslo, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.
- b) Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou informace uvedené v písm. a) v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům, 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 CK na žádost zákazníka.
- c) 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.
- d) Zákazník bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, titul, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK 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 CK nebo e-mailem zasláným na e-mailovou adresu vedeni@arcadia-air.com. V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.
- e) Výše uvedená ustanovení tohoto článku 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 souhlasit s spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.
- f) Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:

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

a) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; b) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; c) CK již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo d) 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.

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

- 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 kopii zpracovávaných osobních údajů: a) účel zpracování; b) kategorie osobních údajů, které zpracovává, c) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; d) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; e) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; f) právo podat stížnost u dozorového úřadu; g) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.

- Získat své osobní údaje, které CK zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud a) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo b) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá CK osobní údaje zákazníka jinému správci.

Vážení zákazníci,
níže uvádíme některé **obecné a praktické informace**, které jsou součástí Smlouvy o zájezdu a které si prosím pozorně přečtete.

Při rezervaci

- Ⓜ Dbejte zvýšené pečlivosti při uvádění Vašeho jména a jména Vašich spolucestujících při veškerém kontaktu s naší CK – jméno a příjmení musí přesně odpovídat jménu uvedenému v cestovních dokladech (cestovní pas) účastníků zájezdu. Pořizujete-li si zájezd jako svatební cestu, je třeba dopředu uvažovat nad tím, zda v době cesty nebudete mít již cestovní pas s novým příjmením. Zejména na letenkách nejsou dodatečné opravy jména ze strany leteckých společností dovoleny a v takovém případě je třeba vystavit a uhradit novou letenku.

Před cestou

- Ⓜ Zapište si kontaktní informace na nejbližší zastupitelský úřad ČR. Jejich seznam naleznete na stránkách MZV ČR - www.mzv.cz.
- Ⓜ Pořídte si a vezměte s sebou kopie Vašich cestovních pasů, víz a očkovacích průkazů pro případ jejich ztráty.
- Ⓜ **Zkontrolujte si platnost svého cestovního pasu**, který musí být zpravidla platný ještě nejméně 6 měsíců po opuštění destinace. Z praktických důvodů doporučujeme vlastnit pas s biometrickými údaji (pasy vydávané po 1. září 2006).
- Ⓜ Zkontrolujte si vstupní formalities (víza) pro vstup do destinace i při přestupu na letištích ve 3. zemích (např. USA, Austrálie). Aktuální informace Vám sdělí na zastupitelských úřadech, jejichž seznam naleznete na stránkách MZV ČR – www.mzv.cz.
- Ⓜ **Nezapomeňte si sjednat cestovní pojištění** a sdělit telefonní číslo na asistenční službu pojišťovny svým spolucestujícím nebo pracovníkům CK. Zároveň si můžete sjednat pojištění storna zájezdu pro případ, že se zájezdu z vážných důvodů nebudete moci zúčastnit.
- Ⓜ **Nezapomeňte na povinná a doporučená očkování před cestou.** Informace o povinných a doporučených očkováních naleznete na www.ockovani.cz/ockovani-na-cesty/. Nezapomeňte si zkontrolovat platnost očkování proti tetanu. Vezměte si s sebou veškeré pravidelně užívané léky na celou dobu pobytu.
- Ⓜ Nedoporučujeme s sebou na zájezd brát cenné věci jako například šperky. I snubní prsten může přitahovat pozornost.
- Ⓜ Vezměte si s sebou vhodné oblečení s ohledem na program a podnebí. Nezapomeňte na opalovací krémy a repelenty proti hmyzu, popř. adaptér do elektrických zásuvek.

Během pobytu

- Ⓜ Dodržujte stanovený program a řiďte se pokyny a doporučeními CK, resp. zástupců CK, průvodců, řidičů a provozovatelů ubytovacích zařízení. Řidič a průvodce může být tatáž osoba. Dodržujte místní zvyklosti zejména s ohledem na náboženství. V některých (zejména muslimských) zemích je zakázána konzumace alkoholu. Vyvarujte se fotografování úřadů, vojenských objektů, nádraží, letiště a podobných míst. Chcete-li fotografovat místní obyvatele, doporučujeme se jich předem dovolit. Předjedete tím případným nepříjemnostem.
- Ⓜ Na safari nevystupujte z vozidla bez svolení průvodce/řidiče a neopouštějte prostor ubytovacího zařízení.
- Ⓜ V zájmu bezpečnosti a pohodlí a s ohledem na mimořádné okolnosti v místě pobytu může být program upraven. V těchto případech vždy plně dodržujte pokyny průvodce či jiného zástupce CK.
- Ⓜ Hygienické návyky místních obyvatel v exotických zemích často nemusí odpovídat našim zvyklostem. Totéž platí o údržbě a úklidu veřejných prostor (ulice, parky, zahrady, veřejné pláže), kde se též mohou volně pohybovat toulavá zvířata (psi, kočky, někde například i krávy či opice). Ne vždy je v možnostech místního personálu úplně zamezit výskytu drobných živočichů na pokoji (ještěrky, brouci) a to i v ubytovnách vyšší kategorie. Případné připomínky řešte ihned na místě s provozovatelem ubytovacích zařízení či průvodcem.
- Ⓜ Stravovací zvyklosti v exotických destinacích jsou velmi odlišné od těch našich. Jídlo je často připravované a servírované jinak, než jsme zvyklí. Používá se větší množství i pálivého koření nebo například tuku. Není-li uvedeno jinak, je strava, která je součástí zájezdu, zpravidla servírovaná.
- Ⓜ Způsoby chování místních obyvatel mohou být odlišné od evropských zvyklostí. Mohou rádi zkoušet navazovat přátelské kontakty s cizinci, prodávat své zboží a služby či chovat se obecně temperamentněji a hlučněji, a to i v hotelech, na plážích či v blízkosti turistických cílů.
- Ⓜ Případné cenné věci jako šperky, doklady, hotovost, platební karty, notebooky aj. ukládejte výhradně do trezorů na recepci či na pokoji a v žádném případě je při cestování nenechávejte bez dozoru.
- Ⓜ Finanční hotovost směňujte pouze v oficiálních směnárnách či bankách. V žádném případě neprovádějte směnu na ulici.
- Ⓜ V období různých státních a náboženských svátků může být omezen provoz služeb (obchody, restaurace, banky, veřejná doprava). Zejména v muslimských zemích v období Ramadánu může být složité zakoupit občerstvení v průběhu dne. V těchto případech požádejte o informaci či radu zástupce CK v destinaci.
- Ⓜ Dodržujte základní pravidla bezpečnosti. Dbejte na svoji vlastní bezpečnost s ohledem na aktuální situaci v místě pobytu. V některých místech není doporučeno se pohybovat mimo ubytovací zařízení po setmění i s ohledem například na horší veřejné osvětlení a stav veřejných prostor (například chodníků).
- Ⓜ První a poslední den zájezdu je určen především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu.

Nebojte se zeptat na cokoliv, co Vás zajímá. Rádi Vám poradíme jak před zahájením cesty, tak přímo v místě pobytu prostřednictvím zástupce naší CK.

Přejeme Vám příjemný pobyt v zahraničí.