

## Všeobecné smluvní podmínky prodeje, účasti na zájezdu ck Luna tour

Tyto všeobecné smluvní podmínky platí od 25.5.2018 a jsou platné pro všechny zájezdy a pobyty pořádané cestovní kanceláří Luna tour – Pavlína Šormová, IČO 86694260, se sídlem Dlouhá 142, Holohlavý (dále jen CK nebo ck Luna tour)

Vzájemný vztah a poměr mezi cestovní kanceláří a jednotlivci, jako účastníky zájezdů se řídí ustanoveními občanského zákoníku, a je upraven těmito všeobecnými smluvními podmínkami.

### **I. ÚČASTNÍCI ZÁJEZDU**

CK poskytuje služby všem zákazníkům bez omezení. Osoby mladší 15 let se mohou pobytu účastnit pouze v doprovodu odpovědné osoby starší 18 let. Účastníci v rozmezí 15 – 18let věku se mohou zájezdu zúčastnit se souhlasem zákonného zástupce.

### **II. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU**

Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vznikne na základě podepsané písemné Smlouvy o zájezdu. V případě standardních zájezdů vzniká smluvní vztah předáním řádně vyplněné a podepsané Smlouvy o zájezdu a převzetím a potvrzením této Smlouvy o zájezdu CK. Předáním nebo zasláním vyplněné a podepsané Smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že se seznámil se Všeobecnými smluvními podmínkami a souhlasí s nimi. Zároveň s vyplněnou Smlouvou o zájezdu je zákazník povinen zaplatit zálohu vyčíslenou CK. CK v případě změny dohodnutých podmínek vyrozumí neprodleně zákazníka o nutných úpravách původně dohodnutých služeb. Smlouva o zájezdu platí pro všechny osoby na ní uvedené.

### **III. CENA POBYTU A JEHO ÚHRADA**

1. Ceny zájezdů pořádaných CK jsou cenami sjednanými dohodou mezi CK a zákazníkem a jsou vyčísleny ve Smlouvě o zájezdu.
2. Pokud v době od podání Smlouvy o zájezdu do dne započítání pobytu dojde ke změnám, které se projeví ve vyšší ceně, je povinná CK toto neprodleně zákazníkům oznámit. Pokud se jedná o zvýšení o více než 10%, má zákazník právo od dříve uzavřené smlouvy písemně odstoupit, aniž by mu vznikla povinnost úhrady stornopoplatků. Neuskutečnil-li to v době vyznačené na oznámení, je povinen zaplatit vyšší cenu zájezdu.
3. Cena zahrnuje služby, které jsou pro každý zájezd taxativně vyjmenovány. Pokud nebude možná z naléhavých důvodů dodržet stanovený program a poskytnout služby zahrnuté v ceně, musí CK postupovat takto:  
Zajistit program a služby srovnatelné s původním rozpisem, nebo upravit cenu zájezdu, nebo vrátí poměrnou část už zaplacené ceny zájezdu.

### **IV. ÚHRADA CENY ZÁJEZDU**

Zájezd lze uhradit hotově v CK proti potvrzení nebo poštovním poukázkou nebo platbou na účet CK. Dále může zákazník zaplatit zájezd u obchodního zástupce ck Luna tour (provizního prodejce). Obchodní zástupce je oprávněn na základě plné moci udělené ck Luna tour převzít od zákazníka platbu za zájezd a následně platbu poukázat na bankovní účet ck Luna tour. Smlouva o zájezdu nabývá platnost úhradou zálohy za zájezd zákazníkem, nebo provizním prodejcem na účet ck Luna tour ve stanoveném termínu. Pokud nedojde k uhrazení zálohy v termínu stanoveném ve Smlouvě o zájezdu, rezervace se ruší a Smlouva o zájezdu se stává neplatnou. Potvrzení o platbě vezmete s sebou na zájezd. Zároveň s podáním Smlouvy o zájezdu se platí záloha ve výši 50% z ceny zájezdu, pokud není stanoveno jinak. Je-li cena nižší než 2.500,- Kč, platí se jako záloha celá částka. Doplatek je třeba uhradit nejdéle 30 dnů před odjezdem. V případě sepsání Smlouvy o zájezdu v době kratší než 30 dní před odjezdem na zájezd je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny zájezdu. Bez úplného zaplacení zájezdu ve výše stanovené lhůtě je ck oprávněna objednaný zájezd zrušit a nepředat zákazníkovi podklady s informacemi k zájezdu.

### **V. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA**

1. Zákazník má právo zejména: vyžadovat poskytnutí služeb taxativně uvedených pro každý zájezd, reklamovat případné vady poskytnutých služeb a na místě požadovat jejich odstranění, být seznámen se všemi případnými změnami v programu, rozsahu služeb a ceně zájezdu, kdykoliv před započítáním zájezdu za předpokladu dodržení stornovacích podmínek odstoupit od smlouvy (část VI)
2. Zákazník musí dodržovat zejména tyto povinnosti: zaplatit CK sjednanou cenu zájezdu v termínech dle pokynů CK, poskytnout CK nezbytnou součinnost, která je zapotřebí k zajištění služeb, zabezpečit si v případě vycestování do zahraničí platný cestovní doklad a další formality, které nejsou zajišťovány CK. Zákazník je odpovědný za dodržování pasových, celních, zdravotních a případně dalších předpisů země, přes něž a do níž se cestuje, včetně přepravních a ubytovacích podmínek. Zákazník je povinen po celou dobu zájezdu mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušné země pobytu i tranzitu (platný cestovní doklad, doklad zdravotního pojištění atd.) Dále mít u sebe doklady o zaplacení zájezdu, a ty případně předložit ke kontrole pracovníky CK. Cestovní doklad si každý zákazník zajišťuje sám a je povinen dbát na jeho platnost po dobu, která je vyžadována tranzitními i cílovou zemí. Ck nenese žádnou odpovědnost za škody vzniklé z neplatnosti cestovního dokladu (například při neumožnění vstupu do tranzitního státu). Zákazníkovi je zároveň účtován stornoplatek jako by stornoval zájezd v den odjezdu na zájezd. V případě závažného porušení právních předpisů ČR nebo navštíveného státu, závažného narušování programu nebo průběhu zájezdu je vedoucí oprávněn zákazníka vykázat ze zájezdu, čímž tento ztrácí jakýkoliv nárok na úhradu nevyužitých služeb.
3. Není-li zákazník spokojen s úrovní některých poskytnutých služeb, je povinen toto neprodleně oznámit zástupci CK a žádat sjednání nápravy. Pokud není možné odstranit ihned nedostatky, nebo pokud zástupce CK nesoúhlasí se stížností, je třeba sepsat reklamační protokol s vyjádřením zástupce CK a podpisy jak zákazníka tak zástupce CK. Uplatnění reklamace je třeba učinit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu.

### **VI. POVINNOSTI A PRÁVA CK**

1. Právy a povinnosti zákazníka jsou určeny práva a povinnosti CK.
2. CK je oprávněna v případech, které nemůže ovlivnit (změny u zahraničních partnerů, jednotlivých dodavatelů, případně většího storna ze strany zákazníků nebo malého počtu přihlášených klientů apod.) a které brání poskytnutí služby podle předem stanovených podmínek:

Zrušit zájezd, přesunout termín zájezdu, změnit cenu o max. navýšení 10%. V případě zrušení zájezdu, přesunutí termínu odjezdu nebo změny ceny o víc jak 10% má zákazník právo od smlouvy písemně odstoupit a to ve lhůtě do 5ti dnů od oznámení změny a vzniká mu nárok na vrácení celé částky. POZOR - skupinové zájezdy budou uskutečny, pokud počet účastníků dosáhne nejméně 30 osob. CK si vyhrazuje právo na změnu data a hodiny příjezdu případně hodiny odjezdu, dále i změnu trasy a programu zájezdu z důvodu vyšší moci, nebo z důvodu mimořádných situací, dopravních problémů, a dalších okolností, které CK nemohla ovlivnit. CK nepřebírá odpovědnost za důsledky vzniklé ze zhora uvedeného. CK si vyhrazuje právo na úpravu nástupních míst dle počtu přihlášených osob, případně po dohodě se zákazníkem provést změnu nástupního místa. CK neručí za případná zpoždění a upozorňuje na možnost jejich vzniku z důvodu např. technických, klimatických, či přetížení silničních cest. V případě zpoždění (i zpožděného příjezdu do místa pobytu) nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani náhradu případné škody. Nelze tedy reklamovat případné zkrácení či prodloužení pobytu.

### **VII. STORNOVACÍ PODMÍNKY**

1. Zákazník má právo kdykoliv před započítáním zájezdu odstoupit od smlouvy o účasti na zájezdu. Zrušení zájezdu provádí zákazník výhradně písemně, odesláním příslušného dílu přihlášky, či předáním na místě v kanceláři CK Pavlína Šormová. Zrušení smlouvy nastává okamžikem převzetí tohoto oznámení:
2. Při odstoupení od smlouvy je zákazník povinen zaplatit stornopoplatky ve výši: a) 20% z ceny, pokud dojde ke zrušení přihlášky dříve než 30dní před odjezdem zájezdu  
b) 50% z ceny, pokud dojde ke zrušení přihlášky v době mezi 29. – 8. dnem před datem odjezdu zájezdu  
c) 100% z ceny pokud dojde ke zrušení přihlášky posledních 7 dnů před odjezdem nebo se zákazník nezúčastní vlastní vinou, např. nedostavení se k odjezdu zájezdu, nebo porušení celních, pasových a devizových předpisů, případně jiných zákonů.
3. V případě, že na stornované místo zajistí jednotlivec náhradníka nebo požaduje-li přeložit termín zájezdu, účtuje CK Pavlína Šormová manipulační poplatek ve výši 500,- Kč na osobu.  
Storno se vypočítává z celkové částky poukazu.  
Doporučujeme uzavřít si u CK komplexní cestovní pojištění vč. pojištění storna zájezdu

### **VIII. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27.4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů. Cestovní kancelář má zákonné oprávnění za účelem uzavření a plnění Smlouvy o zájezdu nebo jiných smluv o poskytování služeb cestovního ruchu zpracovávat osobní údaje zákazníka. Cestovní kancelář shromažďuje a zpracovává následující osobní údaje: jméno, příjmení, rodné číslo, datum narození, pohlaví, místo trvalého bydliště státní občanství, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu a platební instrukce. Pro účely plnění smlouvy o zájezdu, případně jiné smlouvy o poskytování služeb cestovního ruchu, je zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu (dopravci, ubytovací zařízení, zahraniční partneři, smluvní průvodci a delegáti, smluvní pojišťovny). Zákazník jako subjekt prohlašuje, že bude společestující osoby, jimiž byl zplnomocněn k uzavření smlouvy o zájezdu, řádně, včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kanceláří, či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (zprostředkovateli). Podrobné informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a pučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů jsou uvedeny na [www.lunatour.cz](http://www.lunatour.cz) v sekci „ke stažení“. Pokud se zákazník domnívá, že došlo k porušení právních předpisů v souvislosti s ochranou jeho osobních údajů má právo podat stížnost u některého dozorového orgánu. Dozorovým úřadem v České republice je Úřad pro ochranu osobních údajů.

### **IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Tyto všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu na zájezdy pořádané cestovní kanceláří Luna tour – Pavlína Šormová.

1. Zákazník souhlasí s tím, aby CK ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb. O ochraně osobních údajů zpracovávala jeho osobní údaje, poskytnuté jí za účelem zajištění zájezdu a dalších služeb cestovního ruchu poskytovaných CK, a to pouze ke své činnosti CK. Za tímto účelem budou data zpracovávána po dobu 5ti let ode dne udělení souhlasu, po uplynutí této lhůty pro účely daňové, účetní a archivační. Zákazník má právo souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoliv odvolat písemným prohlášením a to na email : [lunatour@lunatour.cz](mailto:lunatour@lunatour.cz).
2. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Ck je oprávněna v souladu s občanským zákoníkem kdykoliv v průběhu zájezdu pořizovat fotografické a zvukové záznamy zákazníka. CK je oprávněna všechny tyto záznamy pořízené v průběhu zájezdu případně upravovat a pak tyto materiály následně zveřejňovat ve svých propagačních materiálech (např. tištěné materiály, webové stránky, sociální sítě apod) a takto je šířit všemi v úvahu připadajícími způsoby. Všechny tyto souhlasy jsou zákazníkem udělovány bezplatně a na neomezenou dobu. Souhlasy může zákazník odvolat písemně, formou např. emailu.
3. Zákazník svým podpisem na Smlouvě o zájezdu stvrzuje, že se se Všeobecnými smluvními podmínkami seznámil a vyslovuje s nimi souhlas. Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, zejména s rozsahem objednaných služeb a souhlasí a to i jménem všech společestujících osob, ve prospěch kterých tuto smlouvu uzavírá.