

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

Tyto Všeobecné smluvní podmínky (dále jen „VSP“) platí od **1.5.2020** a jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a ostatní služby cestovního ruchu **cestovní kanceláře Josef Sklenář, IČ 10261940**, se sídlem Tlustice 186, Hořovice, 268 01 (dále CK) a spolu s Důležitými informacemi o dopravě, ubytování a dalších službách uvedenými na www.ck-osveta.cz tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK (dále Smlouva). Smluvní strany se podpisem Smlouvy zavázaly jimi řídit. Za zákazníka se považuje jakákoliv fyzická nebo právnická osoba a dále i osoba, v jejíž prospěch byla Smlouva uzavřena.

I. SMLOUVA O ZÁJEZDU - ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1. Smlouvou se CK zavazuje, že zákazníkovi/kům poskytne zájezd, dopravu a/nebo jiné služby a zákazník se zavazuje, že zaplatí dohodnutou celkovou cenu a cenu ostatních smluvních služeb. / 2. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká na základě uzavřené Smlouvy mezi zákazníkem (objednavatelem) a CK (případně též prostřednictvím zmocněné osoby – smluvního partnera CK). / 3. Zákazník prohlašuje, že je oprávněn Smlouvou uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob, a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení k účasti na zájezdu řádně pověřily. Pokud zákazník uzavírá Smlouvu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně disponuje jejím souhlasem, a dále, souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu. / 4. Podle právních předpisů ČR i EU je za začátek zájezdu považován okamžik zahájení první služby a za konec zájezdu ukončení poskytnutí služby. Zájezd začíná ten kalendářní den, kdy CK poskytla první službu (např. nástup do autobusu při autobusové dopravě, odbavení na letišti, ubytování v případě pobytu bez dopravy apod.). Do celkové počtu dní trvání zájezdů jsou tedy zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případech, kdy je zahájení zájezdu a ukončení zájezdu organizováno v pozdních nočních hodinách, příp. časných ranních hodinách. Délka pobytu, v případě zajištění ubytování jako jedné služby cestovního ruchu, která není součástí zájezdu, je vyjádřena počtem nocí. / 5 V případě, že ve Smlouvě je uvedeno, že se jedná o zájezd či pobyt „na vyžádání“, pak se Smlouva v takovém případě sjednává s rozvazovací podmínkou dle § 548, odst 2 OZ. Rozvazovací podmínka je splněna v případě, jestliže zájezd či pobyt není k dispozici z důvodu vyčerpání či neexistence (i) ubytovací/ch kapacit/y, (ii) přepravní/ch kapacit/y, (iii) jiné služby podstatné a významné pro realizaci zájezdu či pobytu. V případě naplnění rozvazovací podmínky CK oznámí zákazníkovi zánik smluvního vztahu nejpozději do 15 dnů od uzavření Smlouvy, pokud není ve Smlouvě sjednána jiná lhůta, a bez zbytečného odkladu vrátí zákazníkovi vše, co od něj obdržela. Zákazník v těchto případech nemá nárok na náhradu škody, majetkové i nemajetkové újmy či jakékoli další plnění ze strany CK.

II. ÚČAST NA ZÁJEZDECH A CESTOVNÍ DOKLADY

1. Osoby ve věku do 15 let se mohou účastnit zájezdu pořádaného CK pouze v doprovodu odpovědné osoby starší 18 let, obdobně musí mít zajištěn doprovod a dohled i každá osoba, jejíž zdravotní stav to vyžaduje. / 2. Osoby ve věku od 15 do 18 let se mohou účastnit zájezdu CK pouze za podmínky, že předloží písemný souhlas svého zákonného zástupce s účastí na předmetném zájezdu, pokud se zákonný zástupce zájezdu sám neúčastní / 3. Zákazník je odpovědný za dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů všech zemí, přes něž a do nichž se cestuje, včetně přepravních a ubytovacích podmínek. / 4. Zákazník je povinen: - mít u sebe po celou dobu zájezdu všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je vyžadováno) - mít u sebe po celou dobu zájezdu veškeré doklady o zaplacení a na požádání je předložit ke kontrole pracovníkům CK, - řídit se písemnými pokyny pro účastníky zájezdu, pokyny delegáta u a průvodce a dodržovat stanovený program a provozní řády stravovacích a ubytovacích zařízení. / 5. Zákazník má právo na poskytnutí jedné služby, které tvoří součást zájezdu, resp. výslovně stanoveného programu a zaplacené celkové ceny. Jakékoli další služby mimo předem sjednaný rozsah, včetně služeb souvisejících s onemocněním, úrazem či úmrtím účastníka v průběhu zájezdu (tj. léčení v zahraničí, náhradní přeprava do ČR apod.) může CK poskytnout pouze na základě objednávky a následné úhrady takových dodatečně vyžádaných služeb.

III. CELKOVÁ CENA A JEJÍ ÚHRADA

391. Celkovou cenu platí zákazník **pouze a výhradně bezhotovostní formou, a to bankovním převodem nebo složenkou na účet CK uvedený ve Smlouvě.** / 2. Zákazník je povinen celou celkovou cenu uhradit tak, aby byla nejpozději 30 dnů před datem zahájení zájezdu připsána na účet CK. / 3. Zákazník souhlasí s tím, že při uzavření Smlouvy uhradí zálohu ve výši 50% celkové ceny. Záloha je splatná nejpozději 7 dnů od uzavření Smlouvy zákazníkem (i za osoby, v jejichž prospěch byla smlouva uzavřena). U zájezdů na zvláštní objednávku (individuální, na vyžádání) je CK oprávněna vyžadovat zaplacení zálohu v den objednávky a to až ve výši 100 % celkové ceny. / 4. Při uzavření Smlouvy 30 a méně dní před zahájením zájezdu (poskytnutím první služby), je zákazník povinen zaplatit celou celkovou cenu v den uzavření Smlouvy, nebude – li s CK dohodnuto jinak. / 5. CK má právo na zaplacení celé celkové ceny, včetně dalších (následně) objednaných služeb před jejich poskytnutím. Bez úplného zaplacení celkové ceny a ostatních služeb v celkové ceně nezahrnutých nemá zákazník nárok na plnění (poskytnutí zájezdu a služeb) ze strany CK. Případné slevy vyhlášené CK po datu uzavření Smlouvy nemají vliv na cenu platnou v době uzavření Smlouvy. / 6. Zákazník je srozuměn s tím, že v případě, že uhradí jakoukoli část celkové ceny (nebo případných dalších služeb) proviznímu prodejci CK (nikoliv CK), činí tak na vlastní nebezpečí. Zákazník souhlasí s tím, že jeho povinnost uhradit celkovou cenu a cenu dalších objednaných služeb CK bude považována za splněnou až okamžikem, kdy bude celková cena (i cena případných dalších služeb) uhrazena na účet CK uvedený ve Smlouvě. / 7. Pro uplatnění dětské ceny je rozhodující věk dítěte v době návratu, kdy dítě nesmí dovršit věku, který je rozhodný pro uplatnění dětské ceny. / 8. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady zákazníkem má CK právo od Smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit odstupné dle čl. VII., čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody. / 9. Pokud účastník, z vlastního rozhodnutí nebo vlastního zavinění nebo vlastního opomenutí nevyužije některé z objednaných a zaplacených služeb, nenáleží mu náhrada za takové nevyužití služby.

IV. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ ZÁKAZNÍKA

Zákazník má možnost si sjednat pojištění pro případ krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze Smlouvy zákazníkem nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti. Sjednání tohoto pojištění CK doporučuje a zároveň zákazníkovi umožňuje sjednání odpovídajícího pojištění jejím prostřednictvím.

V. POVINNÉ POJIŠTĚNÍ PROTI ÚPADKU

CK uzavřela ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. pojistnou smlouvu o pojištění záruky v důsledku úpadku cestovní kanceláře s GENERALI pojišťovnou a.s. se sídlem Bělehradská 132, 120 84, Praha 2. Na základě této pojistné smlouvy vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku: a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je 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 z části. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění smlouvy z důvodu úpadku, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše zákonnou úpravou stanoveného pojistného plnění. Nastane-li skutečnost uvedená v bodu a), oznamte tuto pojistnou událost neprodleně na tel. číslo +420 221 586 660 (24hodinová služba) a vyčkejte dalších pokynů. Nastane-li skutečnost uvedená v bodech b) či c), oznamte tuto pojistnou událost písemně nejpozději do 6 měsíců od škodné události na adresu: Europ Assistance s.r.o., Na Pankráci 127, 140 00 Praha 4.

VI. ZRUŠENÍ A ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB

1. Zrušení dohodnutých služeb

a) Uskutečnění zájezdu je vždy podmíněno dosažením minimálního počtu zákazníků. CK je oprávněna zájezd zrušit v případě, že je obsazen méně než 45 zákazníky. Zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků je CK povinná oznámit zákazníkovi (objednavateli zájezdu) nejpozději:

- ve lhůtě 20 dní před zahájením zájezdu v případě, že jeho délka činí více než 6 dní
- ve lhůtě 7 dní před zahájením zájezdu v případě, že jeho délka činí 2 – 6 dní
- ve lhůtě 48 hodin před zahájením zájezdu v případě, že jeho délka činí méně než 2 dny.

b) CK je oprávněna zrušit zájezd před jeho zahájením, nebo pobyt před jeho nástupem, jestliže jí v plnění závazku dle Smlouvy brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu nebo pobytu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu nebo nástupu na pobyt. CK je povinná bez zbytečného odkladu (nejpozději do 14 dnů po ukončení závazku ze Smlouvy) vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu, další nároky zákazníka vůči CK jsou vyloučeny.

c) CK má právo odstoupit s okamžitou platností od Smlouvy před nástupem cesty či po započítání cesty, pokud cestující svým nevhodným nebo hrubým chováním vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, napadá slovně nebo fyzicky jiné cestující nebo pracovníka CK nebo poskytovatele služeb či jeho pracovníka, popř. hrozí nebezpečí, že by tato situace mohla nastat, a má právo zákazníka ze zájezdu vyloučit. Zákazníkovi v takovém případě zaniká nárok na úhradu nečerpaných služeb. Náklady na případnou zpáteční cestu nese zákazník sám.

Vyloučena je přeprava osob v podnaplém stavu.

2. Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu a nástupu na pobyt

a) CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích vyplývajících ze Smlouvy. Údaje o změně je CK povinna oznámit zákazníkovi v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od Smlouvy bez povinnosti uhradit odpustné. Za nepodstatnou změnu je považována i případná změna ubytovacího zařízení při zachování stejné či vyšší kategorie, umístění a hlavních znaků ubytování, pokud ke změně dojde z objektivních důvodů mimo vůli CK.

b) Je-li CK nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit závazky ze Smlouvy, může navrhnout zákazníkovi její změnu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku CK oznámí zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu v textové podobě dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, důsledky neodstoupí-li včas od Smlouvy a údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Navrhne-li CK změnu Smlouvy, má zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou Smlouvy souhlasit nebo zda od Smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu Smlouvy od Smlouvy písemně neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.

c) Dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek, nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) letu/odjezdu, které nemůže CK ovlivnit, vyhrazuje si CK právo případně změny trasy, dopravu společností, typu letadla či autobusu a mezipřistání. V těchto případech CK nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být vyčerpány, a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout.

d) CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů či jiných úředních míst nebo z důvodu mimořádných a nepředvídatelných okolností (stávky, dopravní komplikace, přírodní katastrofy, neštěstí a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat). V těchto případech nemá zákazník právo na odstoupení od Smlouvy bez povinnosti uhradit odpustné ani právo na náhradu škody.

e) CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z objektivních důvodů není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna:

- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu pokud možno shodném nebo bližším se k původním podmínkám

- vrátit zákazníkovi plnou cenu služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění

- poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu. Případná změna ubytovacího zařízení při zachování stejné či vyšší kategorie, umístění a hlavních znaků ubytování není důvodem k poskytnutí slevy.

f) 1. Změna termínu zájezdu na základě žádosti zákazníka je považována za storno zájezdu ze strany zákazníka s uplatněním stornopoplatků dle čl. VII. VSP. / 2. Změna ubytovacího zařízení na základě žádosti zákazníka je možná pouze v případě, že tuto změnu umožní poskytovatelé služeb a podléhá poplatku, který se skládá z manipulačního poplatku ve výši 200,- Kč/ osoba a případných nákladů, účtovaných poskytovatelem v souvislosti s touto změnou.

VII. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A ODSTUPNÉ

1. CK je oprávněna před zahájením zájezdu nebo nástupem na pobyt odstoupit od Smlouvy z důvodu:

a/ zrušení zájezdu nebo zrušení pobytu dle čl. VI., odst. 1 VSP **b/** poruší-li zákazník svou povinnost vyplývající ze Smlouvy.

Oznámení o odstoupení od Smlouvy doručí CK zákazníkovi. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení.

2. Odstoupí-li zákazník od Smlouvy a důvodem odstoupení není porušení povinnosti CK stanovené Smlouvou nebo Občanským zákoníkem, nebo odstoupí-li CK od Smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníka, je CK po zákazníkovi, se kterým se takto Smlouva ruší a objednavateli zájezdu, po obou společně a nerozdílně, oprávněna požadovat zaplacení odpustného ve výši stanovené Smlouvou a není-li výslovně odpustné stanoveno, pak v následující výši:

STORNOPOPLATKY – ODSTUPNÉ

Odstupné je stanoveno ve výši skutečně vzniklých nákladů spojených s rezervací a zrušením zájezdu nebo pobytu, nejméně však:

více než 45 dní předem - 5.000, Kč/os./letecká doprava a zájezdy s leteckou dopravou, v ostatních případech min. 1.000,- Kč/os.

45 – 30 dní předem - 30 % ceny, v příp. letecké dopravy nebo zájezdu s leteckou dopravou nejméně však 5.000,-Kč/os.

29 – 11 dní předem - 50 % z ceny, v příp. letecké dopravy nebo zájezdu s leteckou dopravou nejméně však 5.000,-Kč/os.

10 – 4 dní předem - 90 % z ceny, v příp. letecké dopravy nebo zájezdu s leteckou dopravou nejméně však 5.000,-Kč/os.

3 a méně dní předem - 100 % z ceny.

Za odstoupení od Smlouvy s odpustným ve výši 100 % ceny se považuje i nedostavení se k odjezdu (odletu) včas, vrácení účastníka pro nedodržení pasových, celních, devizových a jiných předpisů, případně při uvedení nesprávných či neúplných údajů v dokladech a v případě vyloučení účastníka z poskytování služeb, pokud svým jednáním podstatně narušuje průběh zájezdu nebo pobytu. Cenou se rozumí celková cena zájezdu bez příplatku (pojistného) za cestovní pojištění. **Pojištění za cestovní pojištění je nevratné a nepřenosné.** Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady dodavatelům služeb CK. / 3. CK je oprávněna od Smlouvy v průběhu zájezdu odstoupit v případě závažného porušení právních předpisů ČR nebo navštíveného státu účastníkem zájezdu a dále v případě závažného porušení přepravních předpisů, hotelového či ubytovacího řádu, narušení programu nebo průběhu zájezdu účastníkem zájezdu, případně přijmout jiná odpovídající opatření. / 4. CK má právo odečíst odpustné ze složené zálohy nebo zaplacené ceny. / 5. V případě, že zákazník odstoupí od Smlouvy a účastník zájezdu se účastníkem zájezdu, nebo v případě služeb bez dopravy, samostatně autobusové dopravy nebo v případě zájezdu s autobusovou dopravou účtován Stornopoplatek - odpustné, ale pouze manipulační poplatek ve výši 700,- Kč/os. V případě zájezdu s leteckou dopravou nebo samostatně letecké dopravy je možná změna účastníka pouze v případě, pokud takovou změnu umožňuje předmětná letecká společnost. Pokud je v daném případě změna účastníka – cestujícího možná, bude za takovou změnu účtován poplatek ve výši skutečně vzniklých nákladů, nejméně však 3.000,-Kč/ os. / 5. Pokud v důsledku odstoupení zákazníka/zákazníků od Smlouvy zůstane účastníkem zájezdu dle předmětné Smlouvy pouze jeden zákazník, může se tento zákazník zájezdu zúčastnit pouze v případě, že poskytovatel ubytování bude mít k dispozici pokoj typu vhodného pro ubytování pouze jedné osoby a zákazník uhradí příplatek, účtovaný při obsazení takového pokoje pouze jednou osobou.

VIII. POSTOUPENÍ SMLOUVY

1. Zákazník má právo písemně oznámit CK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se Smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno nejpozději 10 dnů před zahájením zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a jsou povinni uhradit CK příslušný manipulační poplatek (výše poplatku je stanovena individuálně po oznámení v závislosti na podmínkách smluvních dodavatelů).

IX. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU, POMOC V NESNÁŽÍCH A ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

1. CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Zákazník má možnost CK kontaktovat a účinně s ní komunikovat (požádat o pomoc, ocitne-li se v nesnázích nebo vytknout vadu zájezdu) v provozovně společnosti, tj. na adrese CK Josef Sklenář, Tlustice 161, Hořovice, 268 01, na e-mailové adrese CK uvedené ve Smlouvě a na telef. lince 776 466 180.

2. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu/pobytu poskytována v souladu se Smlouvou. V případě vadné poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve Smlouvě, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Způsob uplatnění reklamace, postup vyřizování reklamace jakož i rozhodnutí o reklamaci neupravené v těchto Podmínkách blíže upravuje Reklamační řád CK, který je zákazníkům k dispozici ve všech provozovnách CK, na www.ck-osveta.cz a na všech externích prodejních místech u zástupců CK. / 3. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu, nebo, v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle Smlouvy, jinak právo zaniká. CK je povinna vydat zákazníkovi písemné potvrzení ve smyslu § 19 odst. 1 zák. č. 634/1992 Sb., v platném znění. Pokud byla Smlouva uzavřena prostřednictvím obchodního zástupce CK, může zákazník uplatnit právo z odpovědnosti za vady také u tohoto obchodního zástupce. / 4. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava, pokud možno v místě poskytované služby, a to za součinnosti průvodce CK nebo jiného CK pověřeného zástupce. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK či jiného CK pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům/poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí. / 5. CK je oprávněna při vyřizování reklamace v místě konání zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby či jinou odpovídající kompenzací. Předmětem reklamačního řízení, respektive zpětné finanční kompenzace mohou být pouze služby, jež jsou obsahem Smlouvy a podléhají zpoplatnění. / 6. CK je povinna reklamaci vyříditi bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od přijetí reklamace, nedohodne-li se se zákazníkem na delší dobu. / 7. CK nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb či akcí nesjednaných ve Smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si

zákazník objedná na místě, u hotelu či jiného subjektu. / 8. 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, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty, pokud odpovědnost CK není v těchto případech dána ze zákona. / 9. Práva a povinnosti zákazníka při přepravě cestujících a zavazadel se řídí Přepravními podmínkami přepravní společnosti zajišťující přepravu. Reklamací zavazadel, odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení či zpoždění letu se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění nejlépe přímo u příslušné přepravující letecké společnosti. Pokud dojde ke škodě při letecké přepravě, musí být tato skutečnost nahlášena nejlépe ihned po přeletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol (tzv. P.I.R.), který je potřebný pro další jednání s leteckou společností. / 10. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat nebo byla-li škoda způsobena z důvodu vyšší moci. / 11. V otázkách zde vysloveně neuvedených platí ustanovení českých platných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, předpisů Evropských společenství/Evropské unie, mezinárodních smluv, kterými je Česká republika vázána, na jejichž text se tímto odkazuje. / 12. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy o zájezdu, hradí pořadatel škodu jen do výše tohoto omezení. / 13. **Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů** - Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil 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; Web: adr.coi.cz. Pouze pro spory ze smluv uzavřených online je k dispozici online platforma pro řešení sporů provozovaná Evropskou komisí. <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

X. IDENTITA SKUTEČNÉHO LETECKÉHO PŘEPRAVCE

V případě zájezdu s leteckou dopravou je CK povinna informovat zákazníky o identitě skutečného leteckého přepravce, jakmile je letecký přepravce znám, a o případných změnách.

XI. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ – GDPR

1. 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. / 2. 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 zákazníka /fyzické osoby/: jméno, příjmení, titul, datum narození/rodné číslo, místo trvalého pobytu, telefonní číslo, e-mail, zákazník srozuměn, že jeho osobní údaje budou v nezbytném rozsahu poskytnuty dalším subdodavatelům služeb, které jsou součástí realizace zájezdu (dopravci, ubytovací zařízení, průvodci, delegáti, pojišťovny). / 4. Zákazník jako subjekt údajů prohlašuje, že bude společnický subjekt či jejich zákonné zástupce, jimiž byl zmocněn k uzavření smlouvy, řádně a včas informovat o užití a zpracování jejich osobních údajů cestovní kanceláří či jinými poskytovateli služeb cestovního ruchu (dalšími zpracovateli). Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů je zapotřebí pouze ke konkrétnímu, specifickému účelu, např. věrnostní program. Cestovní kancelář je oprávněna obvyklé obchodně marketingové nabídky svým zákazníkům zasílat bez tohoto souhlasu. Podrobné „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny na <http://www.ck-osveta.cz/ochrana-osobnich-udaju>

XII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

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, a to pouze ke své činnosti a za účelem propagace služeb cestovního ruchu poskytovaných nebo zprostředkovaných CK. Za tímto účelem budou data zpracovávána po dobu 5 let ode dne udělení tohoto souhlasu, po uplynutí této lhůty pro účely daňové, účetní a archivační. Zákazník má právo souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoliv odvolat výslovným prohlášením. / 2. Zákazník výslovně bere na vědomí a souhlasí s tím, že cestovní kancelář je oprávněna v souladu s ust. § 84 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) kdykoliv v průběhu zájezdu pořizovat obrazové (zejména fotografické), zvukové a zvukové obrazové záznamy zákazníka (tj. včetně všech prvků a projevů jeho osobnosti); cestovní kancelář je oprávněna všechny takto pořízené záznamy v průběhu zájezdu i kdykoliv po jeho skončení v nezbytné míře retušovat i jinak upravovat a v původní i případně takto změněné podobě je zveřejňovat ve všech druzích svých propagačních materiálů (tištěné katalogy, letáky, webové stránky, sociální sítě, newslettery apod.) a takto je šířit všemi v úvahu připadajícími způsoby, a to samostatně i ve spojení s jinými záznamy, díly a prvky. Všechny souhlasy uvedené v tomto ustanovení jsou uděleny v územně a množstevně neomezeném rozsahu, jakož i na neomezenou dobu, resp. až do jejich případného odvolání ze strany zákazníka v souladu s ust. § 87 občanského zákoníku. Všechny souhlasy jsou zákazníkem udělovány bezplatně. Souhlas/y dle tohoto článku může zákazník odvolat písemně, zasláním e-mailu na adresu jschia@ck-osveta.cz. / 3. Zájezdy a pobyty organizované CK nejsou obecně vhodné pro osoby s omezenou schopností pobytu. / 4. Pokud zákazník požaduje pobyt přizpůsobený jeho speciálním potřebám, je povinen na toto upozornit při uzavírání smlouvy o zájezdu. / 5. S výjimkou zájezdu sestaveného individuálně pro 1 osobu jsou služby poskytovány v rámci skupiny, přičemž za skupinu jsou považovány 2 osoby a více osob. / 6. Služby cestovního ruchu jsou poskytovány v místním jazyce dodavatele služeb v příslušné destinaci.