

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

Platí od 13.11.2019 pro zájezdy z katalogů na rok 2020

I. OBECNÉ PODMÍNKY

1. Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře RELAX ADRIATIC, s.r.o. jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu cestovní kanceláře RELAX ADRIATIC, s.r.o., Úvoz 15, 602 00 Brno, zapsané v o.r. u KS v Brně, oddíl C, vložka 43 110.
2. Tyto všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí všech smluv uzavíraných mezi cestovní kanceláří RELAX ADRIATIC, s.r.o. a zákazníkem. Nedílnou součástí těchto Všeobecných smluvních podmínek je „Reklamační řád“. Zákazník je povinen seznámit se s informacemi, které CK RELAX ADRIATIC, s.r.o. k danému typu zájezdu poskytuje.
3. Účastníky vztahů upravených těmito smluvními podmínkami jsou zejména cestovní kancelář RELAX ADRIATIC, s.r.o. a jeho zákazníci, kterými jsou fyzické i právnické osoby (dále jen “zákazník”).

II. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. RELAX ADRIATIC, s.r.o. působí na trhu služeb cestovního ruchu jako cestovní kancelář ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb.
2. Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří RELAX ADRIATIC, s.r.o. a zákazníkem vzniká uzavřením smlouvy, tudíž podepsáním smlouvy nebo potvrzením objednávky prostřednictvím emailu na některou ze služeb cestovního ruchu, kterou cestovní kancelář RELAX ADRIATIC, s.r.o. poskytuje nebo zprostředkovává. Cestovní kancelář RELAX ADRIATIC, s.r.o. si vyhrazuje právo přijímat pouze písemné cestovní smlouvy.
3. Zákazník obdrží Cestovní smlouvu o zájezdu, kterou po vyplnění a podpisu předá nebo zašle do RELAX ADRIATIC, s.r.o. a uhradí zálohu na účet cestovní kanceláře RELAX ADRIATIC, s.r.o. do termínu platnosti rezervace. Smluvní vztah mezi RELAX ADRIATIC, s.r.o. a zákazníkem vzniká uzavřením Cestovní smlouvy o zájezdu, úhrady zálohy či celé částky zákazníkem na účet RELAX ADRIATIC, s.r.o. Tímto okamžikem nabývá Cestovní smlouva o zájezdu platnosti i účinnosti. Předáním nebo zasláním vyplněné a podepsané Cestovní smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že se seznámil se Všeobecnými podmínkami prodeje, uznává je a souhlasí s nimi.
4. Katalogy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu. RELAX ADRIATIC, s.r.o. si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením Cestovní smlouvy o zájezdu změny údajů uvedených v katalogu zájezdu. V případě, kdy se údaje na Cestovní smlouvě o zájezdu a v katalogu odlišují, jsou závaznými údaje uvedené na Cestovní smlouvě o zájezdu, potvrzené ze strany RELAX ADRIATIC, s.r.o.
5. Zákazník bere na vědomí, že u některých nabídek (zejména u zájezdů na poslední chvíli – „Last minute“ či v dalších případech) nemusí být uvedeny kompletní informace. Tyto informace o zájezdu budou zákazníkovi upřesněny pracovníkem cestovní kanceláře RELAX ADRIATIC, s.r.o. po obdržení objednávky.
6. RELAX ADRIATIC, s.r.o. nepřebírá odpovědnost za následky případných chyb či nepřesností v katalogu či na svých internetových stránkách. Změny služeb či nabídek jsou v nutných případech přípustné. Některé kapacity, které nejsou uvedeny v katalogu najdete na internetových stránkách www.relaxadriatic.cz nebo www.relaxslovinsko.cz, nebo Vám je sdělí prodejci na požádání.

III. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Konečnou cenou zájezdu se rozumí cena, která je uvedena na Cestovní smlouvě o zájezdu a kterou potvrdí RELAX ADRIATIC, s.r.o. Ceny jsou cenami smluvními mezi RELAX ADRIATIC, s.r.o. na straně jedné a zákazníkem na straně druhé. Obsah cen je uveden u nabídky jednotlivých služeb. Ceny obsahují DPH. Cestovní kancelář RELAX ADRIATIC, s.r.o. má nárok na zaplacení ceny za služby cestovního ruchu před jejich realizací. Zákazník je povinen uhradit při uzavření Cestovní smlouvy o zájezdu minimální zálohu ve výši 50% z ceny zájezdu, případně jinou částku stanovenou RELAX ADRIATIC, s.r.o. Neučiní-li tak zákazník do data sjednaného v Cestovní smlouvě o zájezdu, má RELAX ADRIATIC, s.r.o. právo odstoupit od smlouvy a zákazník je povinen zaplatit odstupné ve výši 50% z ceny zájezdu. Doplátek celkové ceny zájezdu, která s ním byla sjednána v Cestovní smlouvě o zájezdu, je povinen zákazník uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením čerpání služeb dohodnutých v Cestovní smlouvě o zájezdu. Pokud cena za služby nebude v plné výši uhrazena před 30. dnem před realizací služby, má cestovní kancelář RELAX ADRIATIC, s.r.o. právo od smlouvy okamžitě odstoupit, nárok na náhradu škody a ušlého zisku zůstává zachován. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 %, tudíž celkovou cenu zájezdu.

2. Cestovní kancelář RELAX ADRIATIC, s.r.o. má právo zvýšit cenu za službu, pokud dojde ke zvýšení cen za dopravu (zejména pohonných hmot a průjezdních poplatků) nebo směnného kurzu koruny použitého při výpočtu ceny služby o více než 10 %. Toto zvýšení cestovní kancelář RELAX ADRIATIC, s.r.o. bezodkladně písemně oznámí zákazníkovi, který je v tomto případě do 5 dnů od doručení tohoto oznámení oprávněn od smlouvy odstoupit. Pokud zákazník neodstoupí, je povinen ve stejné lhůtě uhradit rozdíl ceny služby. Pokud nová cena za službu nebude v plné výši uhrazena, má cestovní kancelář RELAX ADRIATIC, s.r.o. právo od smlouvy okamžitě odstoupit, nárok na náhradu škody a ušlého zisku zůstává zachován.

IV. SLEVY

1. Slevy se poskytují ze základní, tzn. katalogové ceny za pobyt (neposkytují se z fakultativních služeb – autobusové dopravy, ze služeb zakoupených navíc, jako například z doplatku za stravování apod.). Veškeré slevy mohou být uplatněny pouze při rezervaci pobytu před uzavřením Cestovní smlouvy o zájezdu a nemohou být nárokovány dodatečně po uzavření Cestovní smlouvy o zájezdu. Slevy dětem na přistýlkách jsou poskytovány dle věku dětí v pořadí od nejstaršího po nejmladší a současně děti nemohou být umístěny na základní lůžka v pokoji, pokud tato lůžka lze obsadit dospělými osobami. Podmínky poskytování slev pro děti jsou uváděny u jednotlivých ubytovacích kapacit. Rozhodující pro uplatnění těchto slev je dosažený věk dítěte a počet dospělých osob ubytovaných společně s dítětem v pokoji. V případě, kdy dítě dosáhne věkové hranice pro poskytnutí slevy v průběhu zájezdu, bude cena účtována, jako by této hranice dosáhlo již před počátkem zájezdu.

V. REALIZACE SLUŽEB

1. Cestovní kancelář RELAX ADRIATIC, s.r.o. a zákazník vzájemně spolupracují při realizaci objednaných služeb cestovního ruchu.

2. Zákazník je zejména povinen poskytnout pravdivé a platné osobní údaje pro řádné zajištění služby, předložit požadované doklady, nahlásit z administrativních důvodů využívání některé ze služeb cizími státními příslušníky, zaplatit cenu za tyto služby, převzít dokumenty potřebné k identifikaci při využití některé ze služeb cestovního ruchu, řádně a včas se dostavit v případě dopravy s potřebnými dokumenty na sjednané místo odjezdu, řídit pokyny pracovníků cestovní kanceláře RELAX ADRIATIC, s.r.o. nebo jimi pověřených osob a plnit jiné, z těchto podmínek vyplývající, povinnosti.

VI. ZRUŠENÍ A ZMĚNA SLUŽEB

1. V případě, že o nabízenou službu cestovního ruchu neprojeví zájem a neobjedná ji více než stanovený minimální počet zákazníku (35 zákazníků, pokud není uvedeno jinak), je cestovní kancelář RELAX ADRIATIC, s.r.o. oprávněn službu zrušit, nejpozději však písemných oznámením odeslaným zákazníkovi 7 dnů před realizací služby. Zákazník má právo na výběr jiné služby z nabídky, pokud si jinou službu cestovního ruchu zákazník nevybere, má nárok na vrácení všech plateb za zrušenou službu.

V případě autobusových zájezdů je cestovní kancelář RELAX ADRIATIC, s.r.o. oprávněna změnit smluvního autodopravce, který zajišťuje dopravu. Při změně dopravce se tak mohou změnit odjezdové místa a časy odjezdů z odjezdových míst a následné příjezdy do ubytovacích letovisek. Klienti navíc mohou cestovat v autobuse ještě s jinými klienty, kteří cestují buď do stejného či jiného pobytového místa.

2. Nastanou-li okolnosti, které znemožní cestovní kanceláři RELAX ADRIATIC, s.r.o. realizovat zákazníkem objednané služby, je cestovní kancelář RELAX ADRIATIC, s.r.o. povinen o této skutečnosti zákazníka informovat nejpozději do 5 dnů před realizací služby. Zákazník bude zároveň informován o navržené změně, která se může týkat i ceny služby (viz. čl. III. odst. 2) a zákazník je povinen se k tomuto novému návrhu vyjádřit do 5 dnů. Pokud se k novému návrhu ve lhůtě 5 dnů nevyjádří nebo od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s novým návrhem souhlasí.

3. V případě odstoupení od smlouvy dle čl. III odst. 2 a čl. VI. odst. 2 má zákazník nárok na vrácení všech plateb za zrušenou nebo změněnou službu.

4. Změna cestovní smlouvy ze strany zákazníka bude provedená, pokud to bude možné. Pokud se jedná o změnu jména a příjmení, termínu zájezdu, změnu místa pobytu, typu ubytování nebo druhu dopravy je to považováno ze strany cestovní kanceláře RELAX ADRIATIC, s.r.o. za podstatnou změnu a zákazník je povinen zaplatit poplatek a to 300 Kč/osoba za každou podstatnou změnu.

5. V případě ztráty komplexního odbavení (ubytovací poukaz) bude cestovní kancelář RELAX ADRIATIC, s.r.o. účtovat poplatek 100 Kč za vystavení každého nového duplikátu. V případě změny na ubytovacím poukazu bude cestovní kancelář RELAX ADRIATIC, s.r.o. účtovat poplatek 100 Kč v případě, že chyba na cestovní smlouvě byla ze strany provizního prodejce nebo klienta.

6. Provede-li storno 1 osoba ve dvoulůžkovém nebo vícelůžkovém pokoji, je povinna zaplatit zbývající osoba/osoby příplatek za jednolůžkový pokoj nebo doplatit neobsazená lůžka. Pokud byla sepsána cestovní smlouva za celou skupinu, musí se její účastníci řídit následujícími podmínkami. Při stornování jedné osoby, která je ubytována ve dvoulůžkovém

pokoji, je druhá osoba, která pobyt nestornovala povinna doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj nebo single use, případně musí být doobsazena do jiného dvoulůžkového pokoje na přistýlku. Pokud tento příplatek nebude uhrazen, tyto osoby nesplňují podmínky pro vystavení ubytovacího poukazu – Voucheru a nemohou jí být poskytnuty služby ze strany RELAX ADRIATIC, s.r.o.

VII. STORNO

1. Zákazník má právo před zahájením zájezdu odstoupit od uzavřené Cestovní smlouvy o zájezdu s RELAX ADRIATIC, s.r.o. (stornovat zájezd). Toto odstoupení je povinen učinit zákazník písemně, přičemž storno účasti na zájezdu je RELAX ADRIATIC, s.r.o. akceptováno v případě, že je podepsáno zákazníkem, který svou účast na zájezdu stornuje. V případě odstoupení zákazníka (s výjimkou případu dle čl. III. odst. 2 a čl. V. odst. 2) je zákazník povinen zaplatit odstupné v následující výši:

Do 90 dní před odjezdem.....500 Kč/osoba (i infant)

89 – 30 dní před odjezdem.....20 %

29 – 22 dní před odjezdem.....45 %

21 – 15 dní před odjezdem.....60 %

14 – 8 dní před odjezdem.....80 %

7 – 4 dny před odjezdem.....90 %

3 – 0 dní před odjezdem nebo v případě, že klient zmešká odjezd.....100 %

Odstupné hradí zákazník a je účtováno ze strany RELAX ADRIATIC, s.r.o. ihned. Částka za sjednané pojištění se klientovi nevrací.

2. V případě, že se zákazník nedostaví k čerpání služeb v místě ubytování v den uvedený na voucheru nebo zmešká odjezd zájezdu nebo musí být vyloučen ze zájezdu či se nemůže zúčastnit zájezdu v důsledku jím dodaných nesprávných nebo neúplných údajů v Cestovní smlouvě o zájezdu, nedodržením celních, pasových, devizových či jiných předpisů, nemá nárok na vrácení zaplacené finanční částky.

3. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu na základě svého přání zruší část zájezdu či svévolně nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na vrácení peněz za tyto nevyčerpané služby.

VIII. POJIŠTĚNÍ

1. Cestovní kancelář RELAX ADRIATIC, s.r.o. je pro rok 2020 pojištěna u Union Poist'ovne, a.s. Číslo pojistky pro rok 2020 je 11-63978. Ceny zájezdů RELAX ADRIATIC, s.r.o. zahrnují povinné smluvní pojištění RELAX ADRIATIC, s.r.o. ve smyslu platného zákona č. 159/1999 Sb. POVINNÉ POJIŠTĚNÍ ZÁRUKY RELAX ADRIATIC, s.r.o.

2. V katalogových cenách není zahrnuto cestovní pojištění.

3. Zákazníkovi je doporučeno sjednat si cestovní pojištěné léčebných výloh v zahraničí, ať už v CK nebo jinde. Pokud tak neučiní a stane-li se pojistná událost, cestovní kancelář RELAX ADRIATIC, s.r.o. není povinna hradit léčebné výlohy a náklady spojené s jeho léčbou (ubytování, stravu, lékařské úkony, proplacení dopravy a další lékařské služby a zákroky).

4. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije možnost uzavřít cestovní pojištění prostřednictvím RELAX ADRIATIC, s.r.o., nese tak při nastalé pojistné události plně svou odpovědnost a s tím související náklady a rizika.

IX. REKLAMACE

1. Pokud realizovaná služba neodpovídá popisu a zákazník není se službou spokojen, je zákazník povinen na místě informovat poskytovatele služby nebo příslušného delegáta. Zákazník je povinen vyžádat potvrzení o neodpovídajících službách přímo na místě od poskytovatele služeb nebo od delegáta. Pokud není na místě delegát, je třeba se ozvat na NON STOP linku, která je uvedena v pokynech. V případě, že není sjednána náprava na místě nebo nebylo možno kontaktovat příslušnou osobu či NON STOP linku, je zákazník o své stížnosti povinen informovat pracovníky cestovní kanceláře RELAX ADRIATIC, s.r.o. na pobočce, kde služby objednal do 30 dní po ukončení realizace služby nebo po svém návratu, byla-li služba realizována v zahraničí. Reklamáce musí být zaslána písemně ve výše uvedené lhůtě. CK neodpovídá v žádném případě za informace na internetových stránkách jiných prodejců našich zájezdů.

X. ZDRAVOTNÍ NÁLEŽITOSTI

Každý zákazník cestuje s vědomím svého zdravotního stavu a s vědomím úhrady nákladů za lékařské zákroky, léky a léčení v zahraničí.

XI. DALŠÍ PODMÍNKY

1. CESTOVNÍ SMLOUVA

Zákazník je povinen pečlivě vyplnit cestovní smlouvu tak, aby obsahovala veškeré požadované údaje (datum narození, kontaktní údaje, telefonní číslo, nástupní místo). Veškeré změny a doplňky cestovní smlouvy musí klient podat písemně. Pokud zákazník neuvede aktuální poštovní a mailovou adresu a telefonní číslo, neručí tak CK za případné škody, které mu mohou vzniknout.

2. CESTOVNÍ DOKLADY

Každý zákazník je povinen mít s sebou do zahraničí platný cestovní pas, případně občanský průkaz pro cesty po Shengenském prostoru. Každý zákazník je povinen si ověřit důležité informace související se vstupem do vybrané destinace, případně států, které při pozemní dopravě projíždí. Vízové formality si musí zajistit zákazník vždy sám ještě před vycestováním. Zákazník si je rovněž vědom toho, že pro různé destinace je stanovena odlišná minimální platnost cestovního pasu (obvykle vyjádřena v měsících po návratu z destinace). U většiny destinací se jedná o minimální platnost šesti měsíců.

3. DÉLKA ZÁJEZDU

Délkou zájezdu se v katalogu myslí počet dní, placenou službou je však počet noclehů. Námí nabízené kapacity může zákazník shlédnout v katalogu nebo na našich internetových stránkách. Uveřejněné fotografie je třeba však považovat za orientační, protože obrázky

nemusí přesně odpovídat tomu, jak bude pokoj nebo ubytovací zařízení vypadat. Případné rozdíly tak nemohou být zákazníkovi uznané v rámci jeho stížnosti.

4. SERVIS A SLUŽBY

Kategorizaci ubytovacích objektů dle počtu hvězdiček si stanovuje každá země samostatně, proto neexistuje jednotná metodika bodování. Může tak existovat značná rozdílnost v hodnocení ubytovacích zařízení oproti zvyklostem v ČR. Dle popisu v katalogu je však rámcově patrné vybavení a poloha objektu. Vybavení jednotlivých pokojů je označeno zkratkami v katalogu, na cestovní smlouvě a ubytovacím voucheru. Vysvětlivky ke zkratkám je možné nalézt v katalogu, na webových stránkách či v pokynech. Typ pokoje BP – balkon park (neznamená, že je výhled do zahrady či parku, jedná se o výhled, který není orientován na moře). Typ pokoje BMS – balkon mořská strana (částečně zakrytý výhled orientovaný na moře, výhled může být zakrytý budovou, stromy či dalšími objekty). Typ pokoje BM – balkon moře (přímý či boční výhled na moře). Časný příjezd či časný odjezd zákazníka není důvodem k prodloužení užívání pokoje. Nárok na ubytování vzniká po předložení ubytovacího poukazu tzv. voucheru nejdříve po 14. hodině v den nástupu uvedeném na ubytovacím poukazu. Rozdělení konkrétních pokojů a ubytovacích kapacit náleží pouze do kompetence hoteliérů a majitelů ubytovacích kapacit, cestovní kancelář nemá na toto žádný vliv. Klient je povinen v den odjezdu vyklidit pokoj dle podmínek, které si určují jednotlivé ubytovací kapacity, nejčastěji je to však do 10. hodiny dopolední. V případě objednání přistýlky v pokoji nebo „denní místnosti“ v apartmánu, je potřeba mít na vědomí, že mohou být ve většině případů tvořeny rozkládacím gaučem, pohovkou nebo křeslem. Přistýlky nejsou plnohodnotným lůžkem, mají menší rozměr a nejsou vhodné pro dospělé osoby. Pokud je v pokoji umístěna přistýlka, dochází tak ke zmenšení volného prostoru v daném pokoji. Rovněž pak nemusí vybavení pokoje či apartmánu odpovídat počtu ubytovaných osob. Parkovací místa u ubytovacích objektů obvykle nejsou součástí ceny a parkování se platí na daném místě.

Úroveň a rychlost služeb, které jsou poskytované personálem hotelů a jiných ubytovacích zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Proto je tedy potřeba počítat někdy s menší zkušeností a určitou ležérností personálu. Upozornujeme, že při sníženém obsazení hotelu (např. v období před sezónou/po sezóně), může dojít rozhodnutím hotelu k omezení nabídky poskytovaných služeb pro volný čas a zábavu, sníženým výběrem bufetových stolů nebo se forma stravování může změnit do podoby servírované.

V případě zájezdů s organizovanou dopravou, tzn. u zájezdů s autobusovou dopravou, nemusí doprovázet klienty delegát/technický průvodce při cestě do/z místa pobytu.

Naše CK si vyhrazuje právo na zrušení nástupního místa, a to i pouze jeden den před odjezdem, v případě, že se přihlásily z daného nástupního místa méně jak 4 osoby. CK není povinná zajistit svoz. Dále si CK vyhrazuje právo klienty v průběhu cesty autobusovou dopravou tam či zpět přesadit do jiného autobusu a klientovi to nemusí být oznámeno při koupi dovolené, ale až v průběhu pobytu či cesty.

5. ZVLÁŠTNÍ POŽADAVKY

Pokud nebudou uvedeny na cestovní smlouvě a potvrzeny CK RELAX ADRIATIC, s.r.o., nelze na ně brát zřetel a jsou tak bezplatné. CK se bude snažit tyto požadavky splnit. Nepodaří-li se tyto požadavky a přání zajistit, neexistuje na tyto požadavky právní nárok a

nemůže tak být zákazníkovi přiznána kompenzace ani sleva. V případě ubytování jak skupin, tak jednotlivců nemůže CK zajistit, aby byly pokoje vedle sebe. Ubytování si rozdělují samotný ubytovací objekt a CK nemůže jejich rozhodnutí ovlivnit.

6. HLUK

V prázdninových letoviscích, zvláště během hlavní sezóny (1.6.-30.9.), se odehrává rušný noční život, který tak může způsobit i hluk, který naše CK není schopna nijak ovlivnit. To se také týká stavebních činností v okolí ubytovacích kapacit a blízkost silnic a magistrál, které rovněž není naše CK schopna ovlivnit a ani jim zabránit. 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 daného ubytovacího zařízení umožňuje zvukovou propustnost mezi jednotlivými místnostmi. Za těchto podmínek není možné v případě stížností či reklamací uznat slevu nebo kompenzaci.

7. HMYZ

V jižních zemích se může vyskytovat nepříjemný lezoucí i létající hmyz. Přes veškeré snahy hoteliérů tak s tímto hmyzem počítejte a vybavte se repelentními přípravky pro klidný spánek. Naše CK nenes zodpovědnost za případně se vyskytující létající nebo lezoucí hmyz.

8. ČISTOTA OKOLÍ A POČASÍ

Cestovní kancelář nezodpovídá za počasí, změnu povětrnostních podmínek, čistotu moře a pláží, okolí ubytovacích kapacit a dalších okolností, které nemůže nijak ovlivnit. Rovněž není možné ovlivnit blízké okolí hotelů a pláží. Mimo území hotelů a ubytovacích kapacit se mohou vyskytovat nudistické a FKK pláže, za které nezodpovídá ani CK a ani ubytovací kapacita.

9. BAZÉN

Pokud je součástí ubytovacího zařízení bazén, je třeba brát v úvahu to, že ne vždy je bazén vyhříván, tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu. Pokud je v popisu hotelu uvedeno, že je bazén vyhříván, bývá toto vyhřívání spuštěno pouze v určitém období. Ne všechny hotely mají bazén s čistícím/filtračním zařízením, a proto musí být při vyšších teplotách bazén vypuštěn a vyčištěn. Proto je nutné počítat s tím, že může být bazén nějakou dobu mimo provoz. Počet lehátek a slunečníků u bazénu neodpovídá nikde kapacitě hotelu.

10. ANIMACE

Naše CK nemá v žádném letovisku české animace. Pokud jsou v daném hotelu pořádané nějaké animace, většinou se jedná o animace v chorvatském, německém či anglickém jazyce. CK rovněž nezodpovídá za úroveň animačních služeb.

11. VÝHRADA ZMĚNY PODMÍNEK

Nabídku v tomto katalogu připravujeme s předstihem. V době mezi vydáním katalogu a realizací služeb tak mohou nastat nové okolnosti, které mohou mít vliv na podmínky realizace zájezdu. CK si tak vyhrazuje právo na změnu údajů, které jsou uvedeny v tomto katalogu.

XII. ZVLÁŠTNÍ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Uzavřením smlouvy dává zákazník souhlas se zpracováním svých osobních údajů pro potřeby společnosti RELAX ADRIATIC, s.r.o. po dobu 5 let. Tento souhlas je oprávněn kdykoli písemně odvolat.

2. Tyto smluvní podmínky vstupují v platnost svým zveřejněním v síti poboček Cestovní kanceláře RELAX ADRIATIC, s.r.o.

Práva a povinnosti stran této smlouvy se ode dne nabytí účinnosti zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, řídí tímto zákonem.

V Ostravě dne 13. listopadu 2019

Dodatek ustanovení týkající se ochrany osobních údajů podle čl. 13 GDPR ve všeobecných obchodních podmínkách cestovní kanceláře CK Relax Adriatic, s.r.o.

1. Zpracování osobních údajů zákazníka a spolucestujících

1.1. 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.

1.2. Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou informace uvedené v čl. 1.1. 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.

1.3. 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.

1.4. 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 zaslání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je cestovní kancelář oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zaslání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese cestovní kanceláře nebo emailem zaslaným na e-mailovou adresu info@relaxadriatic.cz. V tomto případě nebude cestovní kancelář zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

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

1.6. Výše uvedená ustanovení čl. 1 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 za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

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

- a) Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů může kdykoliv odvolat, a to podáním zaslaným cestovní kanceláři, a to buď na adresu cestovní kanceláře nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu info@relaxadriatic.cz
- b) Požadovat od cestovní kanceláře 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.

c) 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.

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

e) 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.

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.