

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE

Ciao ..., cestovní kancelář, s.r.o.

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran vyplývající ze smlouvy o zájezdu uzavřené mezi fyzickou osobou spotřebitelem (dále jen „zákazník“) a cestovní kanceláří Ciao...cestovní kancelář, s.r.o., se sídlem Strakonice, Zámek 1, PSČ 3860, IČ 26061741, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném krajským soudem v Českých Budějovicích pod sp. zn. C 11572 (dále jen „CK“). Tyto VOP se nevztahují na smlouvy o zájezdu, které CK uzavírá s právníckými osobami jako jsou např. školy.

1.2. Tyto VOP a katalog, existuje-li, jsou nedílnou částí smlouvy o zájezdu. Pokud se liší údaje ve smlouvě o zájezdu, katalogu a těchto VOP, je vždy rozhodující smlouva o zájezdu, poté katalog a nakonec tyto VOP.

1.3. Termín „katalog“ zahrnuje veškerý písemný nabídkový materiál CK, který byl zákazníkovi předán.

2. Uzavření smlouvy o zájezdu

2.1. Smlouva o zájezdu může být uzavřena přímo v CK nebo prostřednictvím obchodního zástupce. Zákazník je oprávněn nechat si předložit dokument, který osvědčuje způsobilost obchodního zástupce uzavírat smlouvy o zájezdu jménem CK.

2.2. CK předkládá zákazníkovi návrh smlouvy, který zákazník vyplní a zašle/předá zpět CK. Podpisem smlouvy o zájezdu oběma smluvními stranami je smlouva platná a účinná.

2.3. Zákazník svým podpisem smlouvy o zájezdu stvrzuje, že převzal katalog CK, tyto VOP, a dále, že byl před uzavřením smlouvy poučen o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a bylo mu též sděleno, jaké zdravotní doklady jsou pro cestu vyžadovány.

2.4. Zákazník je povinen zajistit si cestovní doklady, víza a další náležitosti potřebné pro vycestování do konkrétní destinace (např. potvrzení o vakcinaci aj.). O pomoc při vyřízení vízových formalit lze požádat CK.

2.5. Smluvní vztah vzniká mezi osobou, která smlouvu o zájezdu uzavírá a to i v případě, že tak činí ve prospěch dalších osob. Za splnění všech závazků vyplývajících ze smlouvy o zájezdu ručí osoba, která ji uzavřela.

3. Pokyny na cestu

3.1. CK je povinna nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně podrobné pokyny k zájezdu obsahující zejména informaci o přesném místě a čase odjezdu a adresu ubytovacího zařízení.

3.2. Je-li smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, musí CK svoji povinnost splnit již při uzavření smlouvy o zájezdu.

4. Ceny a jejich úhrada

4.1. Cena zájezdu i cena doplňkových služeb včetně časového rozvržení plateb jsou uvedeny ve smlouvě o zájezdu.

4.2. Cena nezahrnuje zejména nepovinné či variabilní náklady, např. poplatky za vstupy a dále cestovní pojištění.

4.3. Úhradu ceny je možné provést ve splátkách.

4.4. Je-li zájezd objednan v době kratší než 28 dní před jeho zahájením, je zákazník povinen zaplatit celou cenu zájezdu již při uzavření smlouvy o zájezdu.

4.5. Dnem zaplacení se rozumí den, kdy byla celá částka připsána na účet CK.

4.6. CK neručí za změny ceny fakultativních výletů, doplňkových služeb, příplatků a slev, které neposkytuje přímo CK, které nejsou zahrnuty do ceny zájezdu a které se uvádí v katalogu jako fakultativní příplatky nebo jsou jako informativní uvedeny v pokynech na cestu.

4.7. Zákazník bere na vědomí, že CK nedoplňuje ze své vůle objednané pokoje či apartmá do optimální kapacity a za neobsazená lůžka se platí příplatek ve všech případech, kdy je to v katalogu uvedeno. Na žádost zákazníka se CK může pokusit najít vhodného spolucestujícího tak, aby povinnost platit příplatek za jednolůžkový pokoj nebo neobsazená lůžka v apartmá odpadla.

5. Zvýšení ceny zájezdu

5.1. CK je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení:

- a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo
- b) plateb spojených s dopravou, např. letištních, přístavních či jiných poplatků zahrnutých v ceně zájezdu, nebo
- c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%

5.2. Ceny zájezdů jsou kalkulovány při cenách dopravy, platbách spojených s dopravou účtovaných dopravci a směnném kurzu ke dni uzavření smlouvy o zájezdu. V případě jejich navýšení se cena zájezdu navýší o 100% navýšení. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu, jinak CK nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu.

5.3. Změna ceny podle tohoto článku není důvodem k odstoupení od smlouvy o zájezdu.

6. Postoupení smlouvy o zájezdu

6.1. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník smlouvu o zájezdu postoupit. Změna je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou smlouvou o zájezdu souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dní před zahájením zájezdu.

6.2. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů vzniklých CK v

souvislosti se změnou zákazníka.

6.3. Administrativní změny smlouvy o zájezdu provede CK za paušální částku 200 Kč za 1 změnu. V případech, kdy náklady CK spojené s touto změnou převyšují tuto částku, je zákazník povinen uhradit tyto náklady, a to na účet CK před knihováním požadované změny (v případě změny v osobě cestujícího u leteckého zájezdu jde obvykle o úhradu celé letenky, která je vystavena na jméno a musí se zrušit a vystavit/zaplatit zcela znovu).

7. Jiné změny podmínek smlouvy o zájezdu

7.1. Nutí-li vnější okolnosti CK před zahájením zájezdu změnit podmínky zájezdu, navrhne CK zákazníkovi změnu smlouvy o zájezdu. Pokud navrhovaná změna smlouvy o zájezdu vede i ke změně ceny zájezdu, uvede CK v návrhu i výši nové ceny. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou smlouvy souhlasí, nebo od smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.

7.2. CK je oprávněna provést operativní změny v programu zájezdu, pokud z objektivních důvodů není možné původně plánované služby dodržet.

8. Zrušení zájezdu

8.1. Realizace zájezdů CK je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků.

8.2. CK je povinna informovat zákazníka písemně nebo elektronickou poštou o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději 7 dní před poskytnutím první služby cestovního ruchu. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada v plné výši.

8.3. CK má právo na zrušení zájezdu, jestliže mu v jeho plnění brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada snížená o prokazatelně realizované výdaje.

9. Odstoupení od smlouvy o zájezdu

9.1. Zákazník může od smlouvy o zájezdu odstoupit z jakéhokoliv důvodu, CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen nebo porušil-li zákazník svou povinnost.

9.2. Odstoupila-li CK od smlouvy o zájezdu z jiného důvodu než pro porušení povinnosti zákazníkem, nabídne zákazníkovi náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je v možnostech CK takový zájezd nabídnout.

9.3. Odstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu z jiného důvodu než pro porušení povinnosti CK, zaplatí CK odstupné podle článku 10.

10. Stejně odstupné zákazník zaplatí, odstoupí-li od smlouvy o zájezdu CK pro porušení povinnosti zákazníka.

10. Odstupné

10.1. V případech, kdy se touto smlouvou sjednává povinnost zákazníka uhradit CK odstupné, se jeho výše určuje podle počtu dnů ode dne oznámení CK do počátku zájezdu .

10.2. Výše odstupného za každou jednotlivou osobu činí:

45 dní a více před odjezdem 500 Kč

44 dní až 30 dní.....20% z celkové ceny zájezdu;

29 dní až 20 dní.....30% z celkové ceny zájezdu;

19 dní až 11 dní.....50% z celkové ceny zájezdu;

10 dní až 5 dny.....80% z celkové ceny zájezdu;

4 dny a méně, příp. nedostavení se k odjezdu.....100% z celkové ceny zájezdu.

10.3. Pokud skutečně vzniklé náklady převyšují výši odstupného spočítaného podle článku 10.2., pak je zákazník povinen zaplatit CK skutečně vzniklé náklady spojené se zrušením zájezdu.

11. Reklamační řád a odpovědnost za škodu

11.1. CK odpovídá zákazníkovi za splnění závazků vyplývajících z uzavřené smlouvy o zájezdu bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny CK nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu.

11.2. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než bylo předem ujednáno ve smlouvě o zájezdu, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník musí uplatnit své právo tak, aby mohla být sjednána náprava bez zbytečného odkladu, pokud možno na místě samém (u průvodce CK).

11.3. Jestliže náprava vady ihned není možná nebo to příslušný zástupce CK odmítne, zavazuje se zákazník sepsat s vedoucím zájezdu nebo jinou vhodnou osobou reklamační protokol obsahující alespoň: osobní údaje zákazníka, popis vady zájezdu a případný požadavek na její vyřízení. Protokol podepíše reklamující a průvodce CK. Reklamující obdrží jedno vyhotovení protokolu. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u CK nebo prodejce bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce od skončení zájezdu.

11.4. Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se CK se zákazníkem nedohodne na jiné lhůtě.

11.5. CK neodpovídá za úroveň cizích služeb, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiného poskytovatele služeb.

11.6. Povinnost CK hradit škodu a újmu je omezena v souladu s pravidly, která pro omezení výše náhrady za škody v případě smrti, zranění a ztráty nebo poškození zavazadel stanoví Montrealská úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké přepravě, Varšavská úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké dopravě, Athénská úmluva o přepravě cestujících a jejich zavazadel po moři, Bernská úmluva o mezinárodní železniční přepravě (COTIF) a Úmluva EHK OSN o přepravní smlouvě v mezinárodní silniční přepravě cestujících a zavazadel. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě

uplatňuje zákazník ihned přímo u dopravce.

12. Další podmínky, pravidla, zvyklosti

12.1. Zákazník je povinen respektovat nejen zákony, ale také pravidla a zvyklosti běžné v mezinárodním cestovním ruchu. Jedná se zejména o následující skutečnosti:

- a) Ve dnech, které jsou vyhrazeny pro přepravu zákazníků do pobytového místa nebo do místa programu poznávacího zájezdu není možné (není-li výslovně uvedeno jinak) organizovat jiné než technické a hygienické zastávky během cesty.
- b) Zákazník má povinnost dostavit se na místo odjezdu, transferu, stanoviště nebo srazu včas a v případě, že navazuje libovolný druh přepravy – nejméně 15 minut před jeho zahájením. Toto místo určuje CK písemně, v průběhu zájezdu jej stanoví průvodce. Zákazník nese plnou odpovědnost za porušení tohoto ustanovení a bere na vědomí, že nepřítomnost na určeném místě může mít za následek vyloučení ze zájezdu, resp. povinnost zajistit si cestu na vlastní náklady.

13. Zpracování osobních údajů a souhlas se zasíláním obchodních sdělení

13.1. Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu: jméno, příjmení, datum narození, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, bankovní spojení, bydliště, emailová adresa a telefon.

13.2. Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou informace uvedené v čl. 13.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména o hotely, přepravní společnosti, delegáti,...). 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.

13.3. Zákazník bere na vědomí, že jeho osobní údaje v rozsahu uvedeném v čl. 1.1. jsou předávány pojišťovně ERV Evropská pojišťovna, a.s., se sídlem Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8, a to z důvodu plnění zákonných povinností CK vyplývajících z povinného pojištění CK proti úpadku.

13.4. 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.

13.5. Zákazník souhlasí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, 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. Souhlas se zasíláním obchodních sdělení může zákazník kdykoliv odvolat, a to zasláním informace na adresu CK nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu ciao@ciao.cz.

13.6. Výše uvedená ustanovení čl. 13 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 až už na základě smluvního či jiného zastoupení.

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

a) Požadovat od správce osobních údajů 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.

b) Požadovat opravu nepřesných osobních údajů, a to bez zbytečného odkladu.

c) „Právo být zapomenut“, tzn. právo, aby CK vymazala jeho osobní údaje, pokud: (i) odvolá souhlas se zpracováním osobních údajů; (ii) jeho osobní údaje nebudou dále potřebné pro účely zasílání obchodních sdělení a uchování v databázi; (iii) jeho osobní údaje byly zpracovány protiprávně; (iv) jeho osobní údaje musí být vymazány ke splnění právní povinnosti stanovené v právu Unie nebo České republiky; (v) jeho osobní údaje byly shromážděny v souvislosti s nabídkou služeb informační společnosti, zejm. online, a to dříve než zákazník dovrší 18 rok.

d) Požadovat, aby správce omezil 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) správce 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 správce převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

e) Právo, aby správce údajů oznámil všechny opravy, výmazy a omezení zpracování osobních údajů zákazníka svým dodavatelům, kteří taktéž zpracovávají jeho osobní údaje, pokud se to neukáže jako nemožné nebo to nevyžaduje nepřiměřeně úsilí.

f) Podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

g) Získat od správce osobních údajů kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je správce údajů povinen mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu o nich 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.

h) Získat své osobní údaje, které správce zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci, 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 správce osobních údajů osobní údaje zákazníka jinému správci.

i) Právo, aby zákazník nebyl předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, které má pro něj právní účinky nebo se ho jinak významně dotýká, pokud (i) to není nezbytné k uzavření nebo plnění smlouvy mezi zákazníkem a správcem; (ii) to není povoleno právem Unie nebo právem České republiky; nebo (iii) zákazník k tomuto zpracování nedal výslovný souhlas.

j) Právo vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů.

k) Právo, aby zákazníkovi, v případě porušení zabezpečení osobních údajů s následkem vysokého rizika pro jeho práva a svobody, správce oznámil toto porušení bez zbytečného odkladu.

14. Alternativní řešení sporů

14.1. V případě, že dojde ke sporu v souvislosti se smlouvou o zájezdu, má zákazník právo na mimosoudní řešení sporu; věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, www.coi.cz.

14.2. Zákazník, který si zakoupil zájezd přes internet, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

15. Cestovní pojištění

Sjednání pojištění v případě klienta neznamená uzavření pojistné smlouvy, ale tzv. přistoupení k již existující pojistné smlouvě uzavřené mezi pojistníkem (Ciao..., cestovní kancelář, s.r.o.) a pojistitelem (Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group). Přistoupením do pojištění se tedy nestává klient smluvní stranou pojistné smlouvy (pojistníkem), ale pojištěným klientem, a proto pro klienta z tohoto vztahu nevyplývají žádné povinnosti ani práva pojistníka, zejména nemůže pojistnou smlouvu měnit či ukončit. Pojištěného klienta však budeme informovat o jakékoli změně a v případě potřeby může to své pojištění za podmínek rámcové pojistné smlouvy ukončit nebo změnit.“

15. Závěrečná ustanovení

15.1. Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1.11.2017.