

SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ JAZYKOVÉHO ZÁJEZDU

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Smluvní strany

Cestovní kancelář

Název: **Ing. Alena Svobodová, CK ALENA TOUR**

Sídlo: **Říčanského 817, 393 01 Pelhřimov**

IČO: **42367522**

Bankovní spojení:

Zastoupená: **Ing. Alenou Svobodovou,**

(dále jen „CK“)

Střední škola

Název školy: **Gymnázium Otokara Březiny a Střední odborná škola Telč**

Sídlo: **Hradecká 235, 588 56 Telč**

IČO: **60545941**

Zastoupená: **Mgr. Bc. Lenkou Procházkovou**

(dále jen „škola“)

I. Předmět smlouvy

CK se zavazuje zajistit pro žáky školy jazykový poznávací zájezd do **PRAHY** v termínu **03. 06. 2026**.

Součástí plnění bude zejména:

- doprava
- průvodcovské služby v českém a anglickém jazyce
- organizační zajištění zájezdu

II. Cena a platební podmínky

Celková předpokládaná smluvní cena činí **68 000 Kč** včetně DPH (zvláštní režim pro cestovní služby dle §89 zákona o DPH č. 235/2004 Sb.), přičemž tato cena bude uhrazena v plné výši i v případě, že nebude využita maximální kapacita autobusu.

Škola se zavazuje uhradit zálohovou fakturu ve výši 50 % smluvní ceny po nabytí účinnosti této smlouvy, a to nejpozději do 12. 5. 2026. Doplatek zbývajících 50 % smluvní ceny bude uhrazen po uskutečnění zájezdu, dne 3. 6. 2026.

III. Povinnosti CK

CK se zavazuje:

- zajistit služby dle této smlouvy
- zabezpečit dopravu v odpovídající kvalitě
- poskytnout škole potřebné organizační informace
- postupovat v souladu se zákonem o cestovním ruchu

IV. Povinnosti školy

Škola se zavazuje:

- zajistit pedagogický dozor po dobu akce
- seznámit žáky s pravidly bezpečnosti
- předat účastníkům pokyny CK
- zajistit souhlasy zákonných zástupců nezletilých žáků

V. Storno podmínky

Při zrušení účasti se postupuje podle Všeobecných smluvních podmínek CK, které jsou přílohou této smlouvy.

VI. Zrušení zájezdu ze strany školy

Škola je oprávněna zájezd zrušit v případě nepředvídatelných mimořádných okolností (např. válka, zemětřesení, povstání, epidemie apod.), nebo pokud by byly ohroženy bezpečnost, zdraví či život účastníků a tyto okolnosti nebylo možné při uzavírání smlouvy předvídat.

V případě zrušení zájezdu z výše uvedených důvodů nevznikají CK nároky na další náhrady či sankce.

VII. Závěrečná ustanovení

Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech. Jeden stejnopis je určen pro školu a jeden pro CK.

Tato smlouva je platná dnem podpisu oprávněných osob smluvních stran. Účinnosti nabývá dnem zveřejnění v Registru smluv. CK bere na vědomí a souhlasí s tím, že tato smlouva včetně případných příloh a dodatků bude zveřejněna v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb. o registru smluv.

Obě smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní a za rozumové slabosti nebo lehkomyšlnosti, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

V _____ dne _____ v PEVNĚMOLCE dne 30.04.2026

Mgr. Bc. Lenka Procházková
Za školu


Ing. Alena Svobodová

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO ÚČAST NA ZÁJEZDECH

Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří Ing. Alena Svobodová, CK ALENA TOUR a zákazníkem se řídí ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb., a zákona č. 89/2012 Sb., obč. zákoníku, ve znění pozdějších předpisů a dále je upraven těmito Všeobecnými smluvními podmínkami.

I. Úvodní ustanovení

- 1) Tyto Všeobecné smluvní podmínky společnosti Ing. Alena Svobodová-CK ALENA TOUR (dále jen VSP) tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu (SOZ), která byla uzavřena mezi CK ALENA TOUR, IČO 42367522, se sídlem Říčanského 817, 393 01 Pelhřimov (dále jen pořadatel) a zákazníkem. Uzavřením SOZ s pořadatelem vyjadřuje zákazník bezvýhradný souhlas s těmito VSP, a to jménem svým, i jménem dalších osob, které zastupuje.
- 2) Smlouvou o zájezdu (SOZ) se pořadatel zavazuje zajistit pro zákazníka předem připravený soubor služeb cestovního ruchu (zájezd) a zákazník se zavazuje zaplatit celkovou souhrnnou cenu.
- 3) Smluvní vztah mezi pořadatelem a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem uzavřené SOZ, popříp. jeho zástupcem.

II. Cena sjednaných služeb (zájezdu)

- 1) Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný jejich rozpis uvedený na SOZ a odvozený z nabídkového listu CK.
- 2) Ceny zájezdů pořádaných CK jsou smluvními cenami, které zahrnují dopravu, ubytování a stravování, popříp. další služby ve smluveném rozsahu. Závazná a souhrnná cena je uvedená v SOZ a obsahuje všechny služby, které jsou v nabídkovém listě CK. Nezahrnuje cestovní pojištění, popříp. jiné poplatky, které nelze zahrnout do celkové ceny zájezdu, a které lze platit až v místě pobytu. O všech poplatcích je zákazník předem informován, zároveň mu budou sděleny i v pokynech, které obdrží před nástupem na pobyt.
- 3) Délka zájezdu je určena termíny uvedenými na SOZ, odjezd a příjezd budou potvrzeny nejpozději 7 dnů před odjezdem, nejčastěji však při doplatku zájezdu.
- 4) Podle mezinárodních zvyklostí jsou klienti v den příjezdu ubytováni nejdříve ve 14:00 hod a v den odjezdu musí opustit pokoje do 10:00 hod. Časný příjezd či pozdní odjezd nejsou důvodem k delšímu používání pokojů. Rozdělování ubytovacích kapacit, resp. pokojů, probíhá zásadně ze strany smluvních partnerů (ubytovatelů) v místě pobytu a CK na něj nemá žádný vliv.
- 5) Zákazníci jsou povinni dostavit se na určené místo odjezdu včas, nejpozději 15 minut před plánovaným odjezdem.
- 6) Za časové posuny počátku a konce čerpání služeb v rámci jednoho dne, stejně jako služby nečerpané z titulu zpoždění dopravy, nemůže CK poskytovat záruky a žádnou náhradu.

III. Vznik smluvního vztahu

- 1) Smluvní vztah mezi pořadatelem a zákazníkem vzniká okamžikem uzavření smlouvy o zájezdu.
- 2) CK poskytuje objednané a řádně zaplacené služby všem zákazníkům. Osoby mladší 15 let se mohou zájezdu zúčastnit pouze v doprovodu zodpovědné osoby starší 18 let. Účastníci zájezdu ve věku 15-18 let se zájezdu mohou zúčastnit jen s výslovným souhlasem jejich zákonného zástupce, pokud se zástupce zájezdu sám nezúčastní.
- 3) Právo účasti na zájezdu zákazníka vzniká zaplacením celkové ceny zájezdu.
- 4) Povinnost závazné rezervace zájezdu ve prospěch zákazníka ze strany CK vzniká okamžikem, kdy CK přijala řádně vyplněnou a podepsanou SOZ. Dále CK obdržela prohlášení, že zákazník je plně seznámen s VOP a vyjadřuje souhlas s jejich obsahem. Další podmínkou je zaplacení 50% zálohy z celkové ceny zájezdu.
- 5) Cestovní smlouva platí pro všechny další osoby na ní uvedené. Za plnění smluvních závazků osob na cestovní smlouvě vyznačených ručí objednavatel jako za své vlastní. Objednavatel zájezdu je i smluvním plátcem, není-li dohoda odlišná.

IV. Rezervace zájezdu

- 1) Zákazník má právo na rezervaci zájezdu před uzavřením SOZ. Lhůta této rezervace činí 3 dny, pokud se pořadatel nedomluvil se zákazníkem jinak. Do této doby je zákazník povinen uzavřít řádnou SOZ. Nabídka pořadatele na uzavření SOZ trvá pouze po výše uvedené dobu. Po uplynutí této doby rezervace propadá a pořadatel si vyhrazuje právo již neakceptovat SOZ opožděně zaslou, a to prostřednictvím poštovních služeb, nebo elektronickou poštou.
- 2) Tato rezervační doba v délce 3 dnů neplatí pro zájezdy označené jako tzv. „Last Minute“.

V. Postoupení smlouvy

- 1) Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může ji zákazník v souladu s ustanovením § 2532 zákona č.89/2012 Sb., (občanského zákoníku) smlouvu postoupit.
- 2) Změna v osobě zákazníka je vůči pořadateli účinná, doručí-li mu postupitel o tom včas písemné oznámení spolu s písemným prohlášením postupníka, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu. Kratší lhůtu lze ujednat, je-li smlouva uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu.
- 3) Postupitel a postupník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu a k úhradě nákladů, které pořadateli v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.

VI. Cenové a platební podmínky

- 1) Ceny zájezdů pořádaných CK jsou smluvními cenami sjednanými dohodou mezi zákazníkem a CK. Závazná a dohodnutá cena je uvedená v SOZ. Případnou změnu ceny je CK povinna sdělit klientům nejpozději 7 dnů před označeným dnem odjezdu. Cena zájezdu obsahuje všechny služby, které jsou uvedeny v nabídkovém listě, který pořadatel vydal.
- 2) Nedohodnou-li se strany jinak, má pořadatel právo na zaplacení ceny zájezdu před poskytnutím služeb.
- 3) Zákazník je povinen zaplatit zálohu ve výši 50 % z celkové ceny zájezdu při podpisu SOZ. Doplatek ke složené záloze za poskytovanou službu je zákazník povinen složit vždy nejpozději do 30 dnů před odjezdem, a to v hotovosti v prodejním místě CK nebo na účet CK.
Bez úplného zaplacení nemá zákazník právo zúčastnit se zájezdu a CK je oprávněna objednaný zájezd zrušit.
- 4) V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dní před započítáním zájezdu si pořadatel vyhrazuje právo na úhradu celé souhrnné ceny zájezdu zákazníkem při uzavření SOZ.
- 5) Po uzavření smlouvy o zájezdu zákazník nemůže uplatnit slevu na zájezd, kterou pořadatel vyhlásí v době po uzavření smlouvy o zájezdu.
- 6) V ceně zájezdu není zahrnuto komplexní cestovní pojištění. Lze jej však na přání zákazníka sjednat v cestovní kanceláři.

VII. Navýšení ceny zájezdu

- 1) Ceny v nabídkovém listě CK jsou kalkulovány kurzem zahraničních měn, který je platný v době, kdy jsou nabídky definitivně vytištěny a postoupeny zákazníkům. Tyto kurzy zahraničních měn se mohou v průběhu času měnit. Pořadatel má právo v souladu s ustanovením § 2530 zákona č. 89/2012 Sb.,

(občanský zákoník) jednostranně zvýšit ceny zájezdů. A to v případě, že dojde ke zvýšení ceny za dopravu, včetně cen pohonných hmot, plateb spojených s dopravou, popříp. dalších poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu. Taktéž v případě, že dojde ke zvýšení směnného kurzu české koruny, použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, pokud k této změně dojde do jednadvacátého dne před sjednaným zahájením zájezdu. Pro výpočet zvýšení ceny zájezdů jsou určující kurzy vyhlášené ČNB ke dni změny ceny zájezdu, nejpozději však kurz vyhlášený 21 den před zahájením zájezdu.

2) Odešle-li pořadatel oznámení o zvýšení ceny zákazníkovi později než dvacátý první den před zahájením zájezdu, nemá zvýšení ceny právní účinky. Povinnost CK je tuto změnu zákazníkovi oznámit a vyžádat si jeho souhlas. Pokud s navýšenou cenou nesouhlasí, má právo bezplatně od uzavřené SOZ odstoupit. Pokud zákazník neodstoupí od SOZ do 7 dnů od doručení písemného oznámení o zvýšení ceny zájezdu, považuje pořadatel změnu smlouvy za akceptovanou.

VIII. Změny sjednaných služeb ze strany CK

1) **Před zahájením zájezdu:** Pokud nastanou nezávislé okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle předem stanovených či sjednaných podmínek, je oprávněna provést odpovídající změny (např. změnu programu, trasy...), případně zájezd zrušit. Tuto skutečnost neprodleně oznámí zákazníkovi bez zbytečného odkladu a ten má právo na odstoupení od cestovní smlouvy a na vrácení zaplacené částky bez jakýchkoliv stornopoplatků. Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy bez zbytečného odkladu při oznámení změny sjednaných služeb, bude se mít za to, že se změnami souhlasí.

2) **Změny odjezdu:** Dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění odjezdu), které nemůže CK ovlivnit (k těmto změnám může dojít i bezprostředně před odjezdem), vyhrazuje si CK právo případně změnit trasu, dopravní společnost, typu autobusu. V těchto případech CK nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout.

3) **Změny v průběhu zájezdu:** CK je oprávněna provádět v případě nutnosti a ochrany zájmů 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. CK může 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 apod.) nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny, není-li dohodnuto jinak.

IX. Způsob výpočtu zvýšení ceny zájezdu

Pořadatel je oprávněn jednostranně zvýšit cenu za dopravu v souladu s ustanovením § 2530 zák.č. 89/2012 Sb., (občanský zákoník) u autokarového zájezdu, zvýší-li se cena pohonných hmot. Aktuální cena za dopravu bude projednána se smluvním dopravcem a zakomponována do zvýšení ceny zájezdu, max. do výše 10 % ve srovnání s původní cenou za dopravu.

1) Pořadatel má právo na jednostranné zvýšení ceny zájezdu při zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více jak 10 %. Pro tento případ se stanovuje přesný výpočet zvýšení ceny tak, že zvýšení ceny zájezdu bude provedeno o částku odpovídající procentu navýšení.

2) Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení pořadatele o zvýšení ceny zájezdu uhradit pořadateli rozdíl v ceně zájezdu. Pokud zákazník neuhradí ve stanovené době zvýšenou cenu zájezdu, má pořadatel právo od smlouvy odstoupit, tím není dotčeno právo pořadatele na náhradu škody.

X. Práva a povinnosti zákazníka

Zákazník má právo:

- a) na poskytnutí služeb, uvedených ve smlouvě o zájezdu,
- b) vyžádat si informace týkající se zájezdu uvedeného ve smlouvě o zájezdu,
- c) být seznámen se změnami, týkajícími se služeb poskytovaných pořadatelem,
- d) kdykoliv před zahájením zájezdu změnit, nebo zrušit smlouvu o zájezdu za předpokladu dodržení stornovacích podmínek a těchto všeobecných smluvních podmínek, a to vždy písemně.
- e) na reklamaci v případě vady poskytovaných služeb a požadovat odstranění vady přímo u delegáta pořadatele. Veškeré reklamace zákazník uplatňuje vždy ihned na místě nejpozději však do 1 měsíce po ukončení zájezdu přímo u pořadatele zájezdu.
- f) obdržet veškeré pokyny, týkající se zájezdu sjednaného ve smlouvě o zájezdu (potvrzení o zájezdu), které mu pořadatel předá zpravidla 7 dnů před zahájením zájezdu.

Zákazník je povinen:

- a) poskytnout pořadateli pravdivé a úplné informace potřebné k uzavření smlouvy o zájezdu, vyřízení víz, pojištění tzn. správné vyplnění jmen, příjmení, dat narození, adresy, tel. čísel (změny po podepsání smlouvy jsou poté zpoplatněny).
 - b) předložit požadované doklady k ověření pravdivosti poskytnutých údajů,
 - c) poskytnout všem spolucestujícím osobám, za které smlouvu o zájezdu sjednává informace o těchto všeobecných smluvních podmínkách, o smlouvě o zájezdu, jakož i o všech údajích, týkajících se zájezdu, sjednaného ve smlouvě o zájezdu.
 - d) zaplatit dohodnutou cenu zájezdu uvedenou ve smlouvě o zájezdu řádně a včas
 - e) oznámit pořadateli případné změny podstatné pro realizaci zájezdu bez odkladu, a to nejlépe písemně,
 - f) dodržovat časový harmonogram zájezdu,
 - g) dodržovat zákony a zejména celní, devizové a ostatní předpisy navštívené země,
 - h) dodržovat pokyny zástupce pořadatele v místě pobytu nebo během cesty,
 - ch) chovat se tak, aby neohrožoval ostatní účastníky zájezdu ani ostatní osoby,
 - i) uhradit případné vzniklé jím zaviněné škody ihned v místě, kde tuto škodu způsobil.
 - j) chovat se v průběhu zájezdu takovým způsobem, aby nedošlo k nedůvodné újmě na svobodě, životě, zdraví nebo na vlastnictví jiného.
- V případě nedodržení těchto bodů může být zákazník ze zájezdu vyloučen.

XI. Práva a povinnosti pořadatele

Pořadatel má právo:

- a) na operativní změnu programu zájezdu ze závažných důvodů,
- b) zrušit zájezd, přesunout, nebo upravit termín odjezdu či upravit cenu z důvodů, které nemůže jinak ovlivnit,
- c) odstoupit od smlouvy o zájezdu v případě, že zákazník neuhradí cenu zájezdu řádně a včas,
- d) na zaplacení manipulačního poplatku ve výši 300,- Kč/změna/os. od zákazníka v případě změny místa, jména cestujícího, data narození, tel. čísla, prodloužení, nebo zkrácení doby pobytu ze strany zákazníka. Dále je zákazník povinen při změně podmínek ubytování (hotel, místo pobytu, změny termínu atd.) z důvodů, které jsou na straně zákazníka, pořadatelé zaplatit storno poplatek dle aktuálních storno podmínek toho kterého dodavatele (hotel, místo pobytu atd.).

Pořadatel je povinen:

- a) splnit veškeré složky zájezdu a dodržet úroveň dopravních prostředků, ubytování, stravování atd., popsanou v katalogu,
- b) oznámit zákazníkovi změny zájezdu.
- c) zaslat pokyny klientům ohledně odjezdu, a to nejpozději 7 dní před odjezdem.

Cestovní kancelář neodpovídá zákazníkovi za případné zpoždění z technických důvodů, nepřízně počasí, přetížení komunikace, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci. V těchto případech nevzniká zákazníkovi nárok na odstoupení od cestovní smlouvy, slevu či jiné odškodnění.

XII. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, stornopoplatky

1) Zákazník má právo kdykoliv před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy o zájezdu. Zákazník je povinen toto odstoupení od smlouvy sdělit pořadatelé písemnou formou (poštou nebo elektronicky), a to v pracovní době (v pracovní dny pondělí–pátek v čase 8.00 – 17.00) na email info@ckalenatour.cz. Pro určení doby zrušení zájezdu je rozhodující datum doručení písemného oznámení o zrušení zájezdu CK. V případě zaslání na jiné adresy nemusí být storno zpracováno včas a uznáno k aktuálnímu dni. Přičemž platí, že toto odstoupení je vůči pořadatelé účinné až ode dne, kdy pořadatelé toto písemné odstoupení od smlouvy obdrží.

2) V případě odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu je zákazník povinen uhradit stornopoplatek ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu. Stornopoplatky se účtují za každého jednoho přihlášeného zákazníka z celkové ceny zájezdu v následující výši:

- 15 % z ceny zájezdu uvedené ve SOZ při odstoupení od SOZ 41 a více dnů před zahájením zájezdu, nejméně však 1500,- za osobu;
- 30 % z ceny zájezdu uvedené ve SOZ při odstoupení od SOZ mezi 40. – 30. dnem včetně,
- 40 % z ceny zájezdu uvedené ve SOZ při odstoupení od SOZ mezi 29. – 20. dnem včetně,
- 70 % z ceny zájezdu uvedené ve SOZ při odstoupení od SOZ mezi 19. – 10. dnem včetně,
- 80 % z ceny zájezdu uvedené ve SOZ při odstoupení od SOZ mezi 9. – 5. dnem včetně,
- 100 % z ceny zájezdu uvedené ve SOZ při odstoupení od SOZ v čase kratším než 4 dny včetně.

3) Pokud se zákazník nedostaví či zmešká odjezd, případně musí být před započítáním cesty či v jejím průběhu vyloučen z účasti na zájezdu, nevzniká mu nárok na vrácení již zaplacené ceny zájezdu.

XIII. Zrušení zájezdu ze strany CK

1) CK je oprávněna v těch případech, kdy není dodržen minimální počet účastníků, anebo jestliže uskutečnění zájezdu není ani po vyčerpání všech možností z důvodu překročení hranice hospodárnosti proveditelné, zrušit zájezd nejpozději 10 dnů před odjezdem.

2) Je-li uskutečnění zájezdu konkrétně ztíženo z důvodů nepředvídatelných mimořádných okolností jako válka, zemětřesení, povstání, nebo by byla jinak ohrožena bezpečnost, zdraví a život účastníků a které nebylo možno při uzavírání smlouvy předvídat je CK oprávněna zájezd zrušit.

3) Ve všech výše uvedených případech nabídne CK zákazníkovi jiný termín nebo jinou destinaci, nebo zákazník obdrží plnou cenu za sjednané služby zpět. Pro tento ohled nevzniká zákazníkům žádný nárok na další náhrady.

XIV. Reklamace, ručení a vady

1) V případě, že zákazník při zahájení pobytu nebo v jeho průběhu zjistí, že zájezd poskytovaný pořadatelem má vadu, že zájezd (nebo jiná plnění) neprobíhají dle smluvních podmínek a jsou v rozporu s těmito podmínkami, má zákazník nárok na uplatnění práva z odpovědnosti za vady formou reklamace

2) Zákazník může uplatnit reklamaci za svoji osobu a také za osoby, za které reklamované služby v rámci smlouvy o zájezdu objednal.

3) Doporučuje se mu, aby své námitky oznámil bez zbytečného odkladu, a to z důvodu lepšího průběhu důkazného řízení. Zákazník může svou reklamaci uplatnit již v místě konání zájezdu, a to u zástupce, delegáta. Či průvodce CK. Cestovní kancelář je oprávněna, při vyřizování reklamace na místě samém, poskytnout pro její vyřešení náhradní služby, či jinou odpovídající kompenzaci, aby mohla být neprodleně sjednána náprava pro celkovou spokojenost zákazníka.

4) V případě, že se jedná o vadu odstranitelnou, je zákazník povinen tuto skutečnost oznámit ve vlastním zájmu ústně nebo písemně do protokolu a předat delegátovi nebo jiné pořadatelem pověřené osobě, např. průvodci cestovní kanceláře, a to neprodleně po zjištění vady. Pořadatel je povinen pokusit se o zajištění nápravy v přiměřené lhůtě.

5) V jiných případech může zákazník reklamaci uplatnit rovněž písemně, anebo sdělit ústně do protokolu, stvrzeného jeho podpisem u delegáta pořadatele, v případě, že tento není na místě k dispozici, tak u kontaktní osoby na hot-line pořadatele – cestovní kanceláře CK ALENA TOUR. (uvedené vždy v pokynech k odjezdu). V případě, že se jedná o vady, nedostatky ubytování, může se rovněž obrátit na pracovníky recepcce ubytovacího zařízení.

6) Po skončení zájezdu má zákazník právo uplatnit reklamaci, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od skončení zájezdu, jinak toto právo zaniká.

7) Úroveň jakož i ostatní náležitosti ubytování se vždy řídí právními předpisy země, kde se ubytování nachází. Označení kvality hotelů podle hvězdiček či jiných znaků je v různých zemích odlišné. Pořadatel zájezdu v žádném případě nijak neručí za autenticitu těchto označení.

8) CK ručí za správnost popisu a provedení služeb, nikoli však za správnost údajů uvedených v prospektech, jejichž vydavatelem není a tyto nemůže ovlivnit. Nároky zákazníků zanikají, nejsou-li uplatněny z titulu odpovědnosti za vady do 24 měsíců od poskytnutí služby.

XV. Cestovní doklady a osobní odpovědnost

Každý zákazník je osobně zodpovědný za dodržování pasových, celních, devizových, tranzitních, dopravních a dalších bezpečnostních předpisů, jakož i zákonů a zvyklostí země a míst, do kterých cestuje. Musí mít platný cestovní pas (popříp. OP) po skončení zájezdu minimálně 6 měsíců. Veškeré náklady, které vzniknou s nedodržením výše uvedených předpisů nese zákazník ke své tíži.

XVI. Pojištění

Pořadatel je ve smyslu ust. § 6 odst. 1) zákona č. 159/1999 Sb. řádně pojištěn pro případ úpadku, a to u Generali pojišťovny a.s., které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Aktuální informace k tomuto pojištění lze nalézt na stránkách www.ckalenatour.cz a rovněž na pobočkách společnosti Ing. Alena Svobodová-CK ALENA TOUR. Z uvedeného vyplývá, že všichni zákazníci jsou po celou dobu čerpání objednaných služeb pojištěni v souladu s ustanovením zákona č. 159/99 Sb.

XVII. Ujednání o zpracování osobních údajů

Pořadatel a zákazník uzavřeli smlouvu o zájezdu či došlo k nezávazné rezervaci zákazníka na internetových stránkách pořadatele. V rámci těchto právních vztahů bude podnikatel zpracovávat osobní údaje zákazníka za následujícími účely:

Marketingové využití údajů:

Pořadatel je na základě § 7 odst. 3 zákona o některých službách informační společnosti oprávněn používat elektronickou adresu a telefonní číslo zákazníka za účelem šíření obchodních sdělení týkajících se jeho vlastních produktů či služeb obdobných těm, které již zákazníkovi poskytl, a to až do písemného vyjádření nesouhlasu ze strany zákazníka.

Zákazník bere na vědomí, že osobní údaje jsou zpracovávány v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), tedy zákazník buď udělil souhlas se zpracováním osobních údajů pro jeden nebo více konkrétních účelů, nebo je zpracování nezbytné pro splnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů, nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost tohoto subjektu údajů; nebo je zpracování nezbytné pro splnění právní povinnosti, která se na pořadatele vztahuje; nebo je zpracování nezbytné pro ochranu důležitých zájmů subjektu údajů nebo jiné fyzické osoby.

Zákazník bere na vědomí, že je oprávněn souhlas se zpracováním osobních údajů odvolat. Odvoláním souhlasu není dotčena zákonnost zpracování vycházejícího ze souhlasu, který byl dán před jeho odvoláním.

Pořadatel osobní údaje zákazníka předá dalším subjektům jen tehdy, pokud jim bude svědčit zákonný důvod pro přístup k údajům (orgány činné v trestním řízení, jiné kontrolní orgány se zákonným zmocněním pro přístup k informacím), nebo pokud to bude nezbytné pro ochranu jeho práv (soud). Za příjemce je považován i zpracovatel osobních údajů.

Zákazník má jako subjekt údajů veškerá práva přiznaná obecným nařízením o ochraně osobních údajů EU, zákonem č. 101/2000 Sb. a dalšími právními předpisy. Zákazník má především právo svůj souhlas odvolat, právo na přístup k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, právo na výmaz osobních údajů, právo na přenositelnost údajů. V případě, že bude zákazník jakkoli nespokojen se zpracováním svých osobních údajů prováděné pořadatelem, může podat stížnost přímo jemu, nebo se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.

XVIII. Závěrečné ustanovení a platnost VSP

1) Tyto VSP platí pro všechny zahraniční zájezdy, organizované pořadatelem společností Ing. Alena Svobodová-CK ALENA TOUR a zákazník uzavřením SOZ vyjadřuje svůj bezpodmínečný souhlas s těmito VOP a v plném rozsahu je přijímá.

2) Neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP, nebo jednotlivých ustanovení SOZ, nemá vliv na celkovou platnost těchto VOP a řádně uzavřené SOZ.

2) Případné nároky na náhradu škody jsou omezeny mezinárodními smlouvami, které jsou součástí právního řádu ČR a jimiž je ČR vázána, jakož i závaznými právními předpisy EU.

4) Smluvní strany se dohodly na tom, že pro doručování písemností platí, že jsou doručeny 3. dnem v témže státě, v jiném státě pak 15 dnů ode dne odeslání. Pro doručování platí adresy uvedené v záhlaví smlouvy o zájezdu. Pokud dojde ke změně adresy zákazníka, je povinen tuto skutečnost neprodleně písemně oznámit pořadateli zájezdu.

5) Tyto VSP jsou nedílnou součástí SOZ se zákazníkem a vstupují v platnost a účinnost dnem 01.07.2018, tímto dnem pozbývají platnosti a účinnosti VOP CK ALENA TOUR ze dne 01.01.2016. Veškeré informace a pokyny, které tvoří závazný obsah těchto VOP jsou odpovídající skutečností známým a dostupným v době zpracování nabídkových listů a CK si vyhrazuje právo aktualizace a změn.