

Smluvní podmínky cestovní kanceláře CK Teplická rekrea s.r.o.

I. Úvod

Smluvní vztah mezi CK Teplická rekrea s.r.o., IČO 25420950 a zákazníkem se řídí ustanovením zákona č. 159/99 Sb. a č. 89/2012 Sb. ustanoveními Občanského zákoníku a je upraven těmito „Smluvními podmínkami“. Smlouva o zájezdu/o cestovní službě může být uzavřena přímo v cestovní kanceláři, prostřednictvím obchodního zástupce (prodejce), který jedná v mezích příslušné obchodní smlouvy nebo prostřednictvím internetu.

II. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká uzavřením řádně vyplněné Smlouvy o zájezdu/o cestovní službě a její závazným potvrzením zákazníkem. Za závazné potvrzení je považován podpis zákazníka nebo zaplacení požadované zálohy nebo případný jiný výslovný souhlas zákazníka se smlouvou. Zákazník odpovídá za správnost všech jím uvedených údajů na smlouvě, zejména platného telefonického spojení. Zákazník v případě, že očekává zvýhodnění v rámci svého zdravotního omezení (bezbariérový přístup, diety apod.), je povinen na tuto skutečnost upozornit ve smlouvě o zájezdu při jejím uzavření. V opačném případě nese zákazník odpovědnost za případné škody s tímto související. Účastník zahraničního zájezdu je povinen si obstarat sám včas platný cestovní doklad včetně požadovaných víz, testů a očkování. Děti musí mít vždy vlastní platný cestovní doklad (pas nebo OP).

III. Cena zájezdu, platební podmínky a změna ceny zájezdu

1) Cenou zájezdu/pobytu se rozumí cena uvedená ve smlouvě.
2) CK má právo na uhrazení minimální zálohy ve výši 1.500 Kč/osoba (pokud není uvedeno jinak) a uhrazení sjednaného cestovního pojištění v plné výši. Druhá záloha do výše 50 % z ceny objednaných služeb je splatná dle datumu uvedeného na smlouvě. Doplatek zájezdu vyrovná klient bez vyzvání nejpozději 30 dnů před odjezdem. Při objednání zájezdu ve lhůtě kratší jak 30 dnů je zákazník povinen zaplatit celkovou cenu objednaných služeb v plné výši. Bez úplného a řádného doplacení neobdrží zákazník pokyny na cestu a CK je oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit. Pokyny na cestu klient obdrží nejpozději 6 dní před odjezdem. V případě platby poukázkami/benefity lze uplatnit jen omezené množství těchto poukázek/benefitů a jejich akceptaci je potřeba nejdříve ověřit v CK a nahlásit při uzavření smlouvy.

3) CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, jen v případě, že dojde ke zvýšení:

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

Písemné oznámení o zvýšení ceny zájezdu musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jinak CK nevznikne právo na zaplacení rozdílu ceny zájezdu.

IV. Změna podmínek smlouvy o zájezdu

1) ze strany CK

CK je oprávněna ze závažných důvodů nebo za mimořádných okolností změnit podmínky smlouvy, může zákazníkovi navrhnout změnu smlouvy o zájezdu. Jestliže dojde ke zvýšení ceny o více než 8 % a zákazník se změnou nesouhlasí, má právo od smlouvy odstoupit bez jakýchkoli náhrad, celá částka mu bude vrácena. Pokud klient do 5 dnů od doručení návrhu změny smlouvy nereaguje, má se za to, že se změnou souhlasí. Za podstatnou změnu nabídky se nepovažuje:

- a) změna doby odjezdu z ČR o méně než 24 hodin
- b) změna objektu ubytování ve stejné destinaci, pokud je poskytnuto ve stejné nebo vyšší kategorii
- c) změna trasy a programu zájezdu (max. 20% doby trvání zájezdu)

2) ze strany zákazníka

Před zahájením zájezdu může zákazník CK písemně oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba, v oznámení uvedená. Dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu. Poplatek

za změnu účastníka zájezdu činí **500 Kč/osoba**, tuto změnu lze provést nejpozději 30 dní před odjezdem, později je tato změna považována jako storno.

V. Odstoupení od smlouvy o zájezdu

1) ze strany CK

a) Z důvodu zrušení zájezdu, pokud nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků k realizaci zájezdu (u poznávacích min. 35 osob), bude o tomto zrušení zákazník informován nejpozději 20 dnů před datem zahájení zájezdu u cest trvajících déle než 6 dnů, u cest trvajících 5 až 1 den nejpozději 7 dnů před datem zahájení zájezdu.

b) Z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem, zejména tím, že ani na výzvu nezaplatí zálohu/doplatek/celou cenu zájezdu, nedostaví se včas na místo odjezdu/odletu nebo jinak závažně narušuje průběh zájezdu/pobytu (z důvodu chování zákazníka proti dobrým mravům), pak zákazník nemá právo na vrácení alikvótní části ceny služeb, které nebyly čerpány a je povinen uhradit případně vzniklou škodu nebo veškeré více náklady CK.

2) ze strany zákazníka

Zákazník může od smlouvy odstoupit kdykoliv, za podmínek stanovených touto smlouvou. Odstoupí-li zákazník od smlouvy svévolně, je povinen zaplatit CK odstupné za každou osobu:

- a) do 60. dne před poskytnutím první služby skutečně vzniklé náklady, **min. 1.500 Kč** za zahraniční rekreaci, **500 Kč** za tuzemskou rekreaci
- b) od 59. dne do 31. dne před poskytnutím první služby skutečně vzniklé náklady, **min. 30 %** z celkové ceny objednaných služeb
- c) od 30. dne do 15. dne před poskytnutím první služby skutečně vzniklé náklady, **min. 50 %** z celkové ceny objednaných služeb
- d) od 14. dne do 8. dne před poskytnutím první služby skutečně vzniklé náklady, **min. 80 %** z celkové ceny objednaných služeb
- e) od 7. dne před poskytnutím první služby skutečně vzniklé náklady, **min. 100 %** z celkové ceny objednaných služeb

Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady dodavatelům služeb CK. Při počítání lhůt při zrušení účasti na zájezdu se nepočítá den odjezdu a rozhodujícím je den doručení písemného oznámení zákazníka o odstoupení od smlouvy o zájezdu. Stornovací poplatek musí být uhrazen i v případě, kdy k účasti nedojde v důsledku nesprávných nebo neúplných údajů na smlouvě o zájezdu, popřípadě je-li účastník ze zájezdu vyloučen pro nedodržení pasových, celních, devizových a jiných předpisů. Při zájezdech, které zahrnují plavby lodí společností MSC nebo Costa Cruises, platí stornopodmínky těchto lodních společností.

VI. Reklamační řízení

V případě, že služby obsažené ve smlouvě o zájezdu nebyly poskytnuty v plném rozsahu nebo kvalitě, má účastník právo provést reklamaci. Veškeré reklamace uplatňuje zákazník na místě vzniku závad písemně, u příslušného delegáta CK nebo majitele objektu. Zákazník je povinen při výskytu závad spolupracovat na minimalizování a zabránění škod. Opomene-li cestující z vlastní viny na závalu poukázat, zaniká nárok na slevu nebo náhradu všech později vzniklých škod, které by při včasné nahlášení nevznikly. Stejně tak zaniká nárok na slevu, pokud je reklamace podána až na konci pobytu nebo po jeho skončení, tudíž nebylo možno sjednat nápravu, přičemž při včasné podání reklamace bylo možné nápravu sjednat. V závažných případech, které nebyly odstraněny na místě, předá zákazník reklamační protokol z místa pobytu přímo u CK nebo provizního prodejce, a to nejdéle **však do 1 měsíce od ukončení zájezdu**, jinak nebude na reklamace brán zřetel. Nevyužije-li účastník služeb, které byly dle programu zajištěny (ubytování, stravování, výlety, doprava atd.), nemá nárok na snížení ceny za zájezd, ani na poskytnutí náhradního plnění.

VII. Ubytovací služby

Kategorizace ubytovacích zařízení je provedena podle místních zvyklostí a řídí se počtem hvězdiček. Kategorizace může být v jednotlivých zemích dosti odlišná, je dobré brát při výběru v úvahu také umístění a cenu jednotlivých kapacit. Rozdělení pokojů provádí sám hotel (recepcie) a CK na něj nemá vliv. Pouze za příplatek lze garantovat konkrétní typ ubytování (např. balkon, výhled na moře apod.). Výhled na moře je pojem, který označuje

stranu směrem k moři, výhled může být zastíněn např. borovicovým hájem. Dle mezinárodních zvyklostí opouští klienti ubytování v den odjezdu do 10:00 hodin, nastěhování je možné nejdříve ve 14:00 hodin v den příjezdu (pokud není uvedeno jinak v Pokynech na cestu). Každé ubytovací zařízení má několik typů pokojů/apartmánů, které se mohou lišit velikostí, umístěním, výhledem atd. a není možné uvést v nabídkovém materiálu všechny typy ubytování. Fotografie nemusí přesně odpovídat tomu, jak bude vypadat pokoj/apartmán, kde bude zákazník ubytován. Vzhledem k rychlé se rozvíjejícímu cestovnímu ruchu dochází také ke stavební činnosti, na kterou nemá CK žádný vliv. Hluk je častým jevem ve všech turistických letoviscích (diskotéky, bary apod.). Tento ruch však nesnižuje kvalitu poskytovaných služeb a je s ním potřeba počítat. K teplejšímu klimatu patří také hmyz, který se i přes snahu hoteliérů k jeho odstranění, může vyskytnout. **První a poslední den zájezdu je určen k přepravě,** nikoli k rekreaci, pozdější odlet/odjezd nebo dřívější přílet/příjezd neopravňuje klienty k delšímu používání ubytovací jednotky. Pokud je dostatečná kapacita ubytování, je možné si zaplatit přímo na místě dřívější nastěhování nebo pozdější opuštění ubytování.

VIII. Přepravní služby

CK nemůže ovlivnit změny časů odletů a odjezdů. U autobusové dopravy se zasedací pořádek řídí zpravidla počtem účastníků či včasnou rezervací, pouze za příplatek lze zajistit konkrétní stranu a řadu. Svozy k hlavním trasám jsou většinou realizovány mikrobusem či osobními automobily a jsou realizovány při minimálním počtu 6 osob. Nerealizace těchto svozů neopravňuje ke zrušení objednaného zájezdu. Součástí přímých letů mohou být i technická mezipřistání. Ve spojitosti s leteckou přepravou bere zákazník na vědomí, že součástí ceny jsou i pohyblivé složky (palivový příplatek), který závisí na ceně leteckého paliva. Práva cestujících v letecké přepravě se mimo jiné řídí nařízením Ustanovení Evropského parlamentu a Rady č.261/2004. Mezinárodní autobusová doprava se řídí také dodržováním AETR. Autobus nejede vždy po stejné trase a nestaví ve všech nástupních místech uvedených na trase. Každé dítě bez ohledu na věk musí mít v autobusu své sedadlo. Autosedačka dle silničního zákona není v autobusu povinná. Při letecké přepravě děti do 2 let (infanti) cestují bez nároku na sedadlo v letadle za pevnou dětskou. CK nenesie odpovědnost za zpoždění autobusových a leteckých zájezdů, způsobených vyšší mocí a za další nepředvídané události, jako např. prostoje na hranicích, poruchy letadla i autobusů, kalamity, živelné a epidemiologické pohromy.

IX. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, bydliště, typ/číslo/platnost cestovního dokladu, státní příslušnost, e-mailová a doručovací adresa, bankovní spojení. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou. Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou informace v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména hotelům, přepravním společnostem, ambasádám, pojišťovně). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve smlouvě o zájezdu, v pokynech k odjezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se destinace (stát) 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. 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. Zákazník bere na vědomí, 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. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu info@teprekrea.cz. V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu. Výše uvedená ustanovení 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. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva: Požadovat od CK přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů. Požadovat, aby CK 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) CK 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 CK převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem. Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů. Získat od CK kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je CK 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 CK 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 CK osobní údaje zákazníka jinému správci.

X. Závěrečná ustanovení

Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, rozsahem sjednaných služeb a zejména s podmínkami pojištění ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. a souhlasí s těmito „Smluvními podmínkami“ a že se bude řídit „Pokyny na cestu“. Zákazník souhlasí s použitím osobních údajů svých i dalších osob uvedených na smlouvě o zájezdu, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., pro potřeby cestovní kanceláře CK Teplická rekrea s.r.o., a to výhradně za účelem zasílání nabídek služeb v cestovním ruchu zákazníkovi. Termín „katalog“ zahrnuje veškerý nabídkový materiál CK (včetně nabídky na webových stránkách), který byl zákazníkovi prokazatelně předán. Odlišuje-li se vymezení zájezdu uvedené v nabídkovém materiálu od této smlouvy, má vždy přednost smlouva.

Tyto smluvní podmínky jsou účinné od 10.11.2022.

Datum: Podpis zákazníka: