



Vážení klienti,

žádáme Vás, abyste se důkladně seznámili se Všeobecnými smluvními podmínkami cestovní kanceláře KOVOTOUR PLUS s.r.o. (dále jen CK), které jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu (dále jen SoZ).

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Všeobecné smluvní podmínky (dále jen VSP) a jejich součástí stanoví základní smluvní podmínky prodeje, účasti, rozsahu a kvality služeb zahrnutých do cen zájezdů. Tyto VSP upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů ve smyslu § 2521 a § 2522 Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. nebo jednotlivých služeb cestovního ruchu dle požadavku klienta. Níže uvedené VSP platí pro všechny zájezdy a pobyty pořádané CK. Nedílnou součástí VSP jsou i základní informace a Všeobecné pojistné podmínky pojištění, záruky pro případ úpadku CK uvedené pod číslem VPPU2000 schválené Ministerstvem financí pod č. j. 322/88454/2000 dne 27.09.2000 s účinností od 02.10.2000, které jsou k dispozici na vyžádání v CK, u našich smluvních prodejců a dále na internetových stránkách CK. Klient podpisem SoZ prohlašuje, že se seznámil se zněním VSP, přepravními podmínkami, základními informacemi uvedenými v katalogu, na internetu a v propagačních materiálech, že tyto schvaluje a přistupuje k nim a že jsou mu známa práva a povinnosti vyplývající z těchto dokumentů a jsou pro něj závazná. VSP jsou nedílnou součástí SoZ uzavřené mezi klientem a CK. Vyskytují-li se v textu těchto VSP slova cestovní kancelář, zájezd, klient, smlouva o zájezdu atd. odpovídá jejich význam definicím uvedeným v zákoně č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a o změně některých zákonů, v platném znění.

V otázkách zde vyslovené neuvedených platí ustanovení českých platných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, podmínky přepravy osob, předpisů Evropských společenství/Evropské unie, mezinárodních smluv, kterými je Česká republika vázána, na jejichž text se tímto odkazuje.

II. VZNIK A ZMĚNA SMLUVNÍCH VZTAHŮ

1. Na zájezd u CK se klient může přihlásit přímo v CK, dále u obchodních zástupců CK, kteří s CK uzavřeli Smlouvu o obchodním zastoupení, resp. Smlouvu o zprostředkování a dále na internetu, kde se smluvní strany dohodly, že pokud SoZ nebude uzavřena osobně mezi klientem a CK, je průkazná a závazná i SoZ zaslaná e-mailem nebo faxem. Jak je uvedeno výše, SoZ je s klientem uzavřena předáním řádně vyplněné SoZ podepsané klientem a potvrzené ze strany CK.

2. Smluvní vztah mezi CK a klientem, objednavatelem nebo jeho oprávněným nebo zákonným zástupcem (dále jen klientem) vzniká na základě klientem podepsané SoZ, SoZ podepsané elektronickým podpisem klienta nebo úhrady zálohy či celé částky klientem či obchodním zástupcem na účet CK a jejího potvrzení ze strany CK. Klient má možnost uhradit zálohu ve výši, viz ustanovení III. bod 2. Předáním vyplněné a podepsané SoZ klient jménem svým i všech dalších účastníků uvedených v SoZ stvrzuje, že tyto VSP uznává, že je schvaluje a vydává svůj souhlas s nimi. VSP platí i pro další osoby uvedené v SoZ. Za smluvní závazky dalších přihlášených osob ve SoZ ručí klient - objednavatel, jako za své vlastní závazky. Pokud dojde ke změně informací uvedených ve SoZ, je klient povinen tyto změny bezodkladně písemně nahlásit do CK.

3. Od uzavření SoZ se na klienta vztahují veškerá ustanovení VSP, kde CK opětovně doporučuje klientům, aby se seznámili s VSP pro účast na akcích pořádaných CK a podpisem SoZ se tyto stávají pro klienta závazné.

4. CK upozorňuje, že katalogy zájezdů, jakož i další materiály CK, jsou vydávány ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo aktualizace cen i informací na www stránkách a dalších propagačních materiálech. V tomto případě, kdy údaje ve SoZ a v katalogu či jiném propagačním materiálu či ceníku se odlišují, jsou pro klienta závazné údaje uvedené ve SoZ. CK si rovněž vyhrazuje právo na jednostranné zvýšení ceny, a to v případě, kdy po datu stanovení cen v katalogích nebo propagačních materiálech došlo ke změně cen za dopravu, letištních, palivových a emisních a přístavních poplatků, případně k růstu směnného kurzu české koruny (CZK) vůči konvertibilním měnám (viz III, bod 7). Takto upravené ceny zájezdů jsou platné dnem vyhlášení a vztahují se i na služby, které zatím klient nečerpal a které jsou obsahem ceny.

5. Na žádost klienta zajistí CK nezávaznou rezervaci zájezdu klienta u CK, avšak tato je možná maximálně po dobu tří kalendářních dní, není-li dohodnuto jinak. Pokud klient v uvedené lhůtě neuzavře s CK závaznou SoZ, je CK oprávněna rezervaci jednostranně zrušit, a to i bez oznámení klientovi, a to bez jakýchkoliv náhrad. U last minute nabídky se nezávazné rezervace neprovádějí, není-li stanoveno jinak.

6. V případě, že je SoZ uzavřena pro zájezd na „vyžádání/zpětné ověření“, pak smluvní vztah vzniká a SoZ se stává účinnou uzavřením SoZ a současnou úhradou ceny zájezdu klientem. SoZ se v tomto případě sjednává s rozvazovací podmínkou dle § 548 ods.2 občanského zákoníku. Rozvazovací podmínka je splněna v případě, že sjednaný zájezd není k dispozici z důvodu limitu ubytovacích nebo přepravních kapacit či jiné objektivní příčiny na straně CK. V případě naplnění rozvazovací podmínky CK nejpozději do 7 dnů od úhrady plné zájezdu klientovi oznámí či odešle oznámení o zániku SoZ a neprodleně mu vrátí uhrazené finanční prostředky v plné výši. Klient souhlasí a bere na vědomí, že v takovém případě nemá nad rámec vrácených finančních prostředků nárok na jakoukoliv kompenzaci, slevu, náhradu škody či jiné plnění ze strany CK.

III. CENA ZÁJEZDU, PLATEBNÍ PODMÍNKY, POTVRZENÍ ÚČASTI A PLATBA

1. Smluvní cenou zájezdu se rozumí smluvní cena, kterou CK potvrdí klientovi ve SoZ, kde se smluvní strany dohodly, že ceny jsou cenami smluvními mezi CK a klientem. Ceny obsahují DPH a pojištění dle zákona číslo 159/1999 Sb. Nabídkové ceny zájezdů a dalších služeb jsou uvedeny v prodejních materiálech CK, zejména v katalogích, propagačních materiálech CK a na webových stránkách CK. Dojde-li ke změně podmínek, za kterých byly nabídkové ceny uvedené v těchto materiálech stanoveny, CK si vyhrazuje právo tyto ceny do doby uzavření SoZ jednostranně upravit. Smluvní strany se dohodly, že v případě slev, které vyhlásí CK po datu podpisu SoZ, nezakládají právo klientovi na zlevnění ceny. CK si vyhrazuje právo při vyhlášení prodeje zájezdů na poslední chvíli (tzn. last minute, příp. jiné časové omezené nabídky, akce nebo slevy) jednostranně upravit smluvní cenu s tím, že závaznou smluvní cenou je ta, která je uvedena ve SoZ. Z příplatkových služeb nejsou poskytovány slevy, není-li uvedeno jinak.

2. Celkovou cenou se rozumí součet ceny za všechny přihlášené osoby (včetně všech doobjednaných fakultativních služeb, dalších sjednaných poplatků, příslušných tax atd.). Není-li uvedeno jinak, CK a klient se dohodli na záloze a doplatek za úhradu zájezdu ve výši:

a) 100 % z celkové smluvní ceny zájezdu sjednané ve SoZ v případě, že do prvního dne čerpání služeb zbývá méně než 30 dní.

b) záloha minimálně ve výši 50 % z celkové smluvní ceny zájezdu při podpisu SoZ, doplatek do 100 % z celkové smluvní ceny zájezdu nejpozději 30 dní před prvním dnem čerpání služeb.

c) záloha minimálně ve výši 10 % a současně nižší než 50 % z celkové smluvní ceny zájezdu při podpisu SoZ, doplatek do 100 % z celkové smluvní ceny zájezdu nejpozději 60 dní před prvním dnem čerpání služeb.

d) u vybraných pobytů záloha nižší než 10 % při podpisu SoZ a doplatek do 100 % z celkové smluvní ceny zájezdu nejpozději 120 dní, resp. 90 dní před prvním dnem čerpání služeb.

3. Smluvní strany se dohodly, že při prodeji samostatné dopravy, letenek, ubytování a dalších služeb či zájezdů na vyžádání je nutné při podpisu SoZ uhradit 100% z celkové ceny.

4. Cena zájezdu v sobě zahrnuje služby specifikované u jednotlivých nabídek akcí a programů v katalogích, v propagačních materiálech CK a na webových stránkách CK. Není-li uvedeno jinak, cena zájezdu nemusí obsahovat další povinné příplatky závislé na podmínkách nebo předpisech dané destinace, např. pobytové taxy, daně nebo další poplatky. Zaplacením ceny, popř. zálohy se rozumí složení částky v pokladně CK v hotovosti nebo připsáním peněžní částky na účet CK u bezhotovostního placení. Při placení fakturou, složenkou, platební kartou, ceninami (např. flexipasy apod.) nebo převodem z účtu se termínem zaplacení rozumí termín, kdy je na běžný účet CK připsána požadovaná částka. Cenu zájezdu může klient částečně uhradit vybranými poukázkami, vždy do výše 50% z ceny zájezdu, max. do výše 12.000 Kč/SoZ. Doklad pro ubytování a čerpání služeb - voucher, bude předán klientovi zásadně až po úplném zaplacení ceny zájezdu na účet CK a přijetí platby na účet CK. Platby ze zahraničí jsou možné po předchozí písemné individuální domluvě.

5. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu nebo její části klientem v dohodnutých termínech, je CK oprávněna jeho účast na zájezdu jednostranně zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením (odstupné) hradí klient. Bez plného zaplacení celkové ceny zájezdu na účet CK nemá klient nárok na poskytnutí služeb. Uhradí-li klient jakoukoliv část ceny zájezdu v hotovosti či bankovním převodem na účet obchodního zástupce, činí tak na vlastní nebezpečí a rozumí se, že klient udělil obchodnímu zástupci pověření k provedení platby a zároveň klient odpovídá za řádnou a včasnou úhradu plateb na účet CK.

6. Smluvní strany se dále dohodly, že klient souhlasí se zvýšenou úhradou při rezervaci jednolůžkového pokoje, popřípadě obsazení dvoulůžkového pokoje jednou osobou, kdy do ceny zájezdu musí být započítán příplatek za jednolůžkový pokoj nebo za neobsazené lůžko. Stejně tak klient souhlasí s navýšením úhrady při pobytu méně osob ve vícelůžkové ubytovací kapacitě.

7. Smluvní strany se dohodly, že smluvní cena za prodej zájezdů platí v době stanovení ceny zájezdu. CK je oprávněna zvýšit smluvní cenu zájezdu jednostranným úkonem, pokud:

a) dojde ke zvýšení ceny za ubytování a/nebo ke zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot a/nebo dalších plateb spojených s dopravou (např. letištních a bezpečnostních poplatků, palivových, emisních a kurzových příplatků), které jsou zahrnuty v ceně zájezdu. Zvýšení ceny zájezdu se vypočítá podle následujícího vzorce:

„ $ZC = ZN - PN$ “, kde:

ZC: je hodnota, o kterou se zvyšuje cena zájezdu za osobu,

ZN: je hodnota zvýšených nákladů na ubytování a/nebo na dopravu včetně cen pohonných hmot a/nebo dalších plateb spojených s dopravou za osobu,

PN: je hodnota původních nákladů na ubytování a/nebo na dopravu včetně cen pohonných hmot a/nebo dalších plateb spojených s dopravou za osobu před zvýšením

b) dojde ke zvýšení směnného kurzu české koruny vůči příslušné měně použité pro stanovení smluvní ceny zájezdu v průměru o více než 10 %. Zvýšení ceny zájezdu se vypočítá podle následujícího vzorce:

„ $ZC = [(Z / PSK) * NSK] - ZJ$ “, kde

ZC: je hodnota, o kterou se zvyšuje cena zájezdu za osobu, ZJ: smluvní cena zájezdu za osobu,

NSK: směnný kurz české koruny dle Kurzovního listku ČNB vůči příslušné měně ke dni odeslání oznámení o zvýšení ceny zájezdu, PSK: směnný kurz české koruny dle Kurzovního listku ČNB vůči příslušné měně použitý pro stanovení smluvní ceny zájezdu.

Pro výpočet smluvní ceny zájezdu byl použit směnný kurz uvedený v daném/aktuálním katalogu, ceníku, nabídky nebo na webových stránkách CK.

Toto ustanovení o jednostranném navýšení smluvní ceny zájezdu včetně vzorců pro výpočet se obdobně použije také na možnost jednostranného navýšení cen dalších služeb poskytovaných CK klientovi podle příslušných článků ve SoZ.

V případě jednostranného navýšení smluvní ceny zájezdu CK písemně (e-mailem) oznámí klientovi hodnotu navýšení ceny zájezdu, důvod tohoto navýšení a vyzve ho k úhradě navýšené ceny zájezdu ve lhůtě, která může činit nejméně 5 dnů ode dne odeslání výzvy, avšak nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Klient zaplatí hodnotu navýšené ceny zájezdu v hotovosti v CK nebo připsáním na účet CK u bezhotovostního placení.

Při kalkulaci katalogových cen zájezdů byl použit směnný kurz české koruny k EUR (euro) ke dni 18.09.2018 a směnný kurz české koruny k USD (americkému dolaru) ke dni 18.09.2018 dle kurzovního listku ČNB (www.cnb.cz). Ceny zájezdů leteckou nebo kombinovanou dopravou vychází z cen letenek, které jsou leteckým přepravcem kalkulovány při kurzu 22,50 CZK za 1 USD a při ceně leteckého paliva 600 USD/MT. CK je oprávněna, pokud tak učiní letecký přepravce, jednostranným úkonem zvýšit ceny zájezdů leteckou nebo kombinovanou dopravou o 15 Kč za každou zpáteční letenku, a to za každých 0,1 CZK, o které aktuální kurz CZK za 1 USD převyší kalkulační kurz 22,50 CZK za 1 USD. Cena leteckého paliva se odvíjí od měsíčního průměru nejvyšších denních cen určených "Barges FOB Rotterdam High", uveřejněných v "Platts Marketscan" dostupném na www.platts.com (cena na světových trzích) za měsíc, který předchází měsíci, v němž má být účtován palivový příplatek. Jestliže tato průměrná cena leteckého paliva překročí kalkulační cenu 600 USD/MT, je cestovní kancelář oprávněna účtovat ke každému sedadlu palivový příplatek dle podmínek letecké společnosti provozující daný let.

8. Smluvní strany se dohodly, že v případě, kdy klient čerpá v rámci akce Bonus 10.000 Kč k zájezdům slevu 10.000 Kč, klient může čerpat na zájezdy v každém roce maximální částku 2.000 Kč na SoZ, a to po celou dobu trvání platnosti bonusu, tedy na zájezdy v roce 2019, 2020, 2021, 2022 a 2023. Hodnotu bonusu 2.000 Kč lze uplatnit na letecké zájezdy z katalogu LÉTO 2019, není-li uvedeno jinak. Nárok na bonus lze uplatnit pouze dle stanovených podmínek formou poskytnutých služeb, a to pouze na vybrané zahraniční letecké zájezdy pořádané CK. Bonus 2000 Kč nelze v jednom roce sčítat a nelze nárokovat ve formě finančního plnění. Klienti, kteří již čerpali první část bonusu v předchozích sezonách, pokračují v čerpání další části bonusu pro rok 2019 (2.000 Kč na SoZ u zahraničních leteckých zájezdů s podmínkou zaplacení 50% ceny zájezdu při sepsání SoZ uzavřené dle podmínek katalogu).

IV. Odstoupení od SoZ ze strany klienta, ze strany CK, odstupné, změna rezervace, povinnosti CK a změna SoZ

1. Klient má právo odstoupit od SoZ s CK, a to zásadně písemnou formou kdykoliv před zahájením zájezdu. Dnem odstoupení od SoZ se rozumí den doručení písemného vyhotovení odstoupení od SoZ do CK. V případě, že klient od SoZ uvedeným způsobem odstoupí, uhradí klient CK následující odstupné (storno poplatek), přičemž výše odstupného je závislá na době zbývající do stanoveného počátku zájezdu, tj. do prvního dne čerpání jakýchkoliv služeb dle termínů uvedených ve SoZ. Odstupné je CK vypočteno z původní ceny uvedené ve SoZ. Do výše odstupného se nezapočítává cestovní pojištění a služba Travel asistent. Výše odstupného, na kterých se CK s klientem podpisem SoZ dohodli, je následující:

a) 15 % z ceny zájezdu 60 a více kalendářních dnů před prvním dnem čerpání služeb, minimálně však 2.000 Kč/os.

30 % z ceny zájezdu od 59 do 30 kalendářních dnů před prvním dnem čerpání služeb

50 % z ceny zájezdu od 29 do 21 kalendářních dnů před prvním dnem čerpání služeb

75 % z ceny zájezdu od 20 do 15 kalendářních dnů před prvním dnem čerpání služeb

100 % z ceny zájezdu v době kratší než 15 kalendářních dnů před prvním dnem čerpání služeb

b) 100 % z ceny pojištění, samostatné dopravy, letenek, ubytování a dalších služeb či zájezdů na vyžádání bez ohledu na dobu zbývající do prvního dne čerpání jakýchkoliv služeb dle termínů uvedených ve SoZ.

V případě, že výše odstupného je vyšší než uhrazená záloha, uhradí klient rozdíl do výše odstupného neprodleně. Uhrazené cestovní pojištění je nevratné. V případě úhrady zájezdu zaměstnavatelem na fakturu je tato úhrada snížena o odstupné a vrácena zpět zaměstnavateli. CK doporučuje klientům uzavřít cestovní pojištění, které obsahuje také pojištění storna zájezdu současně při podpisu SoZ.

2. Odstupné je splatné bez zbytečného odkladu, přičemž smluvní strany se dohodly, že pohledávka CK vůči klientovi na zaplacení odstupného se započte s dosud uhrazenou částkou. Zaplacená částka (po odečtení odstupného) bude vrácena klientovi. Pokud se cestující nedostaví na zájezd, zmešká odjezd/odlet, nečerpá uhrazené služby nebo musí být ze zájezdu vyloučen (např. z důvodu neúplných či neplatných cestovních dokladů, z důvodu zamčení skutečného zdravotního stavu, z důvodu vážného narušování průběhu zájezdu, ohrožování života a zdraví svého nebo ostatních klientů nebo pracovníků CK, chování v rozporu s dobrými mravy apod.), činí odstupné 100 % ceny zájezdu.

3. Odstoupí-li klient z důvodu, že nepřistoupil na změnu SoZ dle § 2531 Občanského zákoníku, má právo požadovat, aby mu CK na základě nové SoZ poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní SoZ, může-li CK takový zájezd nabídnout. Při uzavření nové SoZ se platby uskutečněné na základě původní SoZ považují za platby podle nové SoZ. Případný rozdíl musí příslušná smluvní strana doplatit (vrátit) oprávněné smluvní straně bez zbytečného odkladu. Nedojde-li k uzavření nové SoZ, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit klientovi zaplacené finanční prostředky, s výjimkou dárkových poukazů a ostatních cenin použitých na úhradu ceny zájezdu dle zrušené SoZ.

4. Klient má právo na odstoupení od SoZ a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakéhokoliv odstupného při odstoupení od SoZ ze strany CK ve lhůtě více než 21 dnů před prvním čerpáním služeb, dále při závažné změně programu, způsobu přepravy a zvýšení ceny zájezdu o více než 8 %. Za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího zařízení, pokud je náhradní zařízení stejné nebo vyšší kategorie, dále změna pořadí míst navštívených po trase autokarové přepravy, tedy změna příjezdové nebo odjezdové trasy a dále změna nástupního či výstupního místa z dopravních, bezpečnostních či jiných důvodů. CK je oprávněna při nedosažení minimálního počtu klientů tj. 10 osob na 1 nástupní místo a zároveň nejméně 40 osob v celém autokaru, nástupní místo změnit na jiné nástupní místo, a to nejpozději 48 hodin před plánovaným termínem odjezdu na zájezd. V případě změny nástupního místa nevzniká klientovi nárok na odstoupení od SoZ nebo na slevu či jiné odškodnění nebo nárok na proplacení nákladů na dopravu na jiné nástupní místo.

5. CK je oprávněna, a to bez následků porušení SoZ, jednostranně provádět operativně změny programů a poskytování služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné zajistit původně dohodnutý program a služby dodržet s podmínkou zabezpečení náhradního programu a služeb v rozsahu a kvalitě shodné s původními podmínkami, které byly sjednány ve SoZ. Pokud CK zajistí jako náhradní plnění služby ve stejné nebo vyšší kvalitě než bylo ve SoZ sjednáno, jsou další případné nároky klientů vůči CK vyloučeny a klient tuto skutečnost bere na vědomí a podpisem SoZ s ní souhlasí.

6. Pokud nastanou mimořádné okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek ve SoZ, je CK povinna provést odpovídající změny nebo zájezd zrušit. Takovéto změny je CK povinna sdělit klientovi bez zbytečného odkladu. V případě, že klient neodstoupí od SoZ ve lhůtě do 5 kalendářních dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.

7. CK si vyhrazuje právo bez porušení SoZ na změnu data a hodiny příjezdu i odjezdu, odletu či přiletu, dále na možnost operativních změn, změn trasy, věcného i časového programu z důvodu vyšší moci či z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo z důvodů mimořádných okolností (viz ustanovení VII., odst. 4), které nemohla CK ovlivnit. CK nepřebírá v uvedených případech v ustanovení VII., odst. 4, odpovědnost za důsledky a případně vzniklé škody plynoucí ze změny programu zájezdu a ceny zájezdu. CK rovněž nepřebírá odpovědnost za změny programu zájezdu, tras a služeb z důvodu vyšší moci v průběhu zájezdu.

8. Zruší-li CK zájezd ve lhůtě kratší než 21 dnů před jeho zahájením, má klient nárok na smluvní pokutu ve výši 10 % z ceny zájezdu; toto neplatí v případech uvedených v ustanovení VII. nebo při nedosažení minimálního počtu účastníků zájezdu.

9. V případě změny údajů v potvrzené SoZ je CK oprávněna účtovat klientovi manipulační poplatek ve výši 500 Kč za každou jednotlivou změnu nebo opravu. V případě změny termínu zájezdu, změny ubytovacího zařízení či jakýchkoli dalších změn v potvrzené SoZ je CK oprávněna účtovat klientovi poplatek ve výši 1.000 Kč/SoZ. Tyto změny však mohou být provedeny nejpozději do 5 pracovních dnů před prvním dnem čerpání služeb při zachování podmínek již uzavřené SoZ. Od 4. pracovního dne před prvním dnem čerpání služby bude uvedená změna a každá další změna ze strany klienta posuzována jako storno původní SoZ ze strany klienta, kdy klient uhradí odstupné (viz ustanovení IV. bod 1).

10. CK může, mimo jiné, odstoupit od SoZ v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK má v tomto případě právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodů vyšší moci je CK povinna učinit veškerá opatření k dopravení klientů zpět.
11. CK si vyhrazuje právo na možnost odstoupení od SoZ s klientem v případech, které nemohla CK ovlivnit a které by měly vliv na kvalitu poskytnutých služeb. V těchto případech má klient rovněž právo na navrácení plné částky, bez dalších náhrad ze strany CK.
12. CK si vyhrazuje právo na změnu ubytovacího zařízení v rámci lokality, je-li tato změna provedena ze strany smluvního partnera CK. V tomto případě garantuje CK ubytování v jiném zařízení ve stejné nebo vyšší kvalitě a klient není oprávněn požadovat finanční náhradu (slevu) vůči CK. Dále si CK vyhrazuje právo přesunout termín odjezdu/odletu, místo odjezdu/odletu, trasu přejezdu a čas odjezdu/odletu včetně časového programu max. o 48 hodin. CK má právo na změnu trasy autokarové a letecké dopravy, pořadí nástupních míst pro cestu tam i zpět, uskutečnění přestupů na trase, z důvodu efektivnosti zajištění dopravy. Ve všech těchto případech se nejedná o porušení SoZ ze strany CK.
13. Na základě předpisů a pravidel, běžných v mezinárodní letecké a autokarové dopravě, si CK vyhrazuje právo na změnu trasy letu, popřípadě cesty, uskutečnění mezipřistání či mimořádných zastávek, změny letecké nebo dopravní společnosti, typu letadla či autobusu a změnu letového nebo dopravního řádu, a to bez porušení SoZ ze strany CK. Vlivem přeplněných letových koridorů, změn počasí, technických nebo provozních příčin apod. může dojít ke zpoždění letu. Na palubách letadel jsou nápoje a jídla zpoplatněny (nejsou zahrnuty v ceně zájezdu), není-li uvedeno jinak.
14. CK si vyhrazuje právo odstoupit od SoZ v případě, že klient nebo v jeho zastoupení obchodní zástupce nezaplatí cenu zájezdu v plné výši, dále pokud klient nenastoupí na zájezd, nedostaví se nebo zmešká odjezd/odlet, případně když klient poskytne CK nesprávné či neúplné údaje (např. při vyplňování SoZ apod.). V takovém případě účtuje CK stornopoplatek ve výši 100 % z celkové ceny.
15. V případě prodeje zájezdu v systému Last Minute, jakož u dalších slevových akcí, upozorňujeme na skutečnost, že přestože je zachována předepsaná kvalita a množství služeb, může být klient ubytován i v jiném typu pokoje či apartmánu (studia) nebo v jiném (náhradním) ubytovacím zařízení, a to i na část pobytu. Dále si CK vyhrazuje právo využívat k ubytování klientů také další kapacity dle nabídky smluvního partnera CK. O všech uvedených změnách je CK oprávněna informovat klienta i po zahájení zájezdu.
16. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena klientem, 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. CK rovněž neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena nemožností informovat klienta na kontaktních údajích uvedených v SoZ.

V. PRÁVA A DOPORUČENÍ PRO KLIENTA, CESTOVNÍ DOKLADY

1. Klient má právo být seznámen se všemi případnými změnami v objednaných službách a na finanční náhrady při odstoupení od SoZ ze strany CK dle podmínek ve VSP. CK doporučuje klientům, aby dodržovali všechny podmínky ubytování včetně doby příjezdu a odjezdu a svým chováním nenarušovali průběh zájezdu ostatních klientů. CK nenese žádnou zodpovědnost za škody v případě, kdy klient ztratí nebo jsou mu odcizeny doklady či zavazadla. Klient si pro zpáteční cestu sám na své náklady opatří náhradní doklady.
2. Klient předá ubytování při odjezdu v takovém stavu, v jakém bylo při jeho příjezdu. Při zjištění poškození ubytování (ubytovacího zařízení) ze strany klienta, má možnost CK vymáhat na klientovi finanční náhradu. V některých ubytovacích kapacitách klient souhlasí s úhradou kauce při nástupu na ubytování, která mu bude po odevzdání ubytovacího zařízení bez závad vrácena. Klient je odpovědný za veškeré škody, které způsobí v průběhu čerpání služeb, např. na ubytovacím zařízení, dopravním prostředku, včetně vybavení a příslušenství. Způsobí-li klient škodu v průběhu čerpání služeb, oznámí tuto skutečnost bez zbytečného odkladu zástupci CK, upozorní poskytovatele dané služby a způsobenou škodu uhradí v plné výši.
3. Klient se zavazuje, že se zdrží jednání, které by mohlo ohrožit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, dodavatele služeb CK či poškodit jméno CK nebo jejího zástupce. Rovněž jsou vyloučeny projevy dotýkající se občanské cti, lidské důstojnosti, soukromí, osobního jména atd. Vyloučen je rovněž jakýkoli posměch, urážka na cti, výhrůžky újmy na zdraví či jiné hrubé jednání odporující dobrým mravům i právním předpisům.
4. V případě, že klient plánuje nástup do ubytovacího zařízení v jinou dobu, než je stanoveno v Odbavení, upozorní klient na tuto skutečnost CK předem a to zásadně písemně, nejpozději však 7 dní před datem zahájení čerpání služeb dle termínů uvedených ve SoZ, v opačném případě CK neposkytne kompenzaci za načerpané služby.
5. Brát s sebou zvířata není dovoleno, není-li v daném případě stanoveno po předchozím písemném potvrzení ze strany CK jinak. Smluvní dopravci neakceptují přepravu zvířat v dopravních prostředcích.
6. Při příjezdu se klient musí prokázat voucherem - ubytovacím poukazem, na základě kterého bude čerpat služby dle SoZ.
7. CK klientům doporučuje, aby dodržovali veškeré platné právní, celní a devizové předpisy České republiky a navštívené země. Klient, který během cesty nebo během čerpání služeb poruší zákonné předpisy nebo průběh a program pobytu, může být vyloučen z účasti na zájezdu, a to bez nároku na náhradu. CK a klient se dohodli, že případný soudní spor mezi klientem a CK bude postoupen k řešení místně příslušnému soudu v sídle CK.
8. Klient je zodpovědný za platný cestovní doklad, přičemž dbá, aby platnost trvala minimálně 6 měsíců po ukončení zájezdu. Bližší informace poskytne Ministerstvo zahraničních věcí ČR nebo zastupitelské úřady jednotlivých zemí. Vizové formality si klient zajišťuje osobně před vycestováním. Za neudělení víza nenese CK odpovědnost. V případě, že klient mladší 18 ti let čerpá služby bez doprovodu zákonného zástupce, doporučuje CK, aby měl klient během cesty i po dobu čerpání služeb s sebou notářsky ověřený souhlas zákonného zástupce s vycestováním v českém i anglickém jazyce a zajistí dohled dospělého účastníka zájezdu. Pro cesty do Černé Hory a tranzitní přejezd přes Bosnu a Hercegovinu je nutný cestovní pas. Klient nahlásí v CK účast cizích státních příslušníků na zájezdu.
9. CK neodpovídá za případné posuny letů/zpoždění či přesunutí letu a upozorňuje na možnost jejich vzniku. CK negarantuje návaznost jednotlivých dopravních spojů. Klient musí brát tuto možnost v úvahu a plánovat tak i své další přípoje a následný program. CK neodpovídá za následně vzniklé škody klienta tím, že došlo k časovým posunům. CK upozorňuje, že v případě posunu letu nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od SoZ, náhrada nevyčerpaných služeb ani náhrada jakékoliv škody s tímto spojené.
10. CK upozorňuje klienta, že u zájezdu je první a poslední den určen především k zajištění dopravy a transferu a k následnému ubytování. Nelze považovat tyto dny za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. V případě např. zpoždění letu, může být přílet do cílové destinace až v ranních hodinách. V tomto případě je vyloučena odpovědnost CK a klient a CK se dohodli, že nelze vyžadovat po CK jakékoliv plnění či náhrady škody z důvodu tzv. zkráceného pobytu. Do celkového počtu nocí je tedy započítána 1 noc v případě pozdních nočních letů i tehdy, pokud je klient ubytován do 12:00 hodin následujícího dne.
11. CK s klientem dohodla, že v případě vzniku závažné okolnosti, kdy bude nutné ubytovat klienta v jiném ubytovacím zařízení, uskuteční se ubytování v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Tato změna ubytování může být klientovi oznámena i v místě pobytu a může se vztahovat i jen na část pobytu. Za dodržení sjednaných podmínek SoZ je považován stav, pokud náhradní ubytovací zařízení je minimálně stejné kategorie, jako ubytovací zařízení uvedené ve SoZ. Další nároky vůči CK jsou ze strany klienta vyloučeny. Klient podpisem SoZ prohlašuje, že se seznámil s celkovým popisem ubytovací kapacity, včetně detailního popisu ubytovacího místa včetně jeho polohy, kategorie, stupni vybavenosti, počtem noclehů, rozsahem stravování a typem dopravy a že je mu známa kvalita služeb, jež je zahrnuta v ceně zájezdu.
12. Pokud klient z vlastní vůle nebo vlastním zaviněním nečerpá objednané a zaplacené služby, nevzniká mu ze strany CK nárok na finanční kompenzaci těchto nevyužitých služeb (včetně fakultativních).
13. Každý klient cestuje s vědomím svého zdravotního stavu, s vědomím úhrady nákladů za lékařské zákroky a léčení v zahraničí a s vědomím rizika zdravotních komplikací zejména v případě chronických nebo jiných onemocnění. Každý klient je povinen zajistit si doprovod a dohled další osoby, jestliže to vyžaduje jeho zdravotní stav. Klient je povinen v případě zdravotních omezení na tuto skutečnost CK písemně upozornit.
14. Je-li CK informována, že se klient ocitl v nesnázích, zavazuje se CK poskytnout mu nezbytnou součinnost.

VI. REKLAMACE, ZAVAZADLA

1. Klientům se doporučuje uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu, pokud možno na místě samém tak, aby mohla být sjednána náprava. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace. Klient je oprávněn veškeré své výhrady sdělit písemně či ústně na místě samém zástupci CK, případně vedoucímu provozovny poskytující své služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi CK tak, aby mohla být uskutečněna náprava na místě, a dále má právo sepsat se zástupcem CK, případně jiným odpovědným pracovníkem CK o tomto reklamačním protokolu, který je nedílnou součástí reklamačního řízení. CK je povinna přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v sídle nebo místě podnikání, zástupcem CK v místě pobytu nebo u jiného pověřeného pracovníka CK. Předání a převzetí reklamačního protokolu podepíše zástupce CK, vedoucí provozovny nebo jiný pověřený pracovník CK i klient. CK klientovi vydá písemné potvrzení, kdy klient reklamaci uplatnil a dále potvrzení o datu a způsobu uplatnění reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnuté reklamace. Doporučuje se písemné podání reklamace, kde budou uvedeny osobní údaje klienta, předmět reklamovaných služeb, zejména číslo SoZ, popis vady služeb včetně důkazů či fotodokumentace a čeho se klient reklamaci domáhá. V případě, že zástupce CK není k dispozici nebo nevyřešili reklamaci na místě, kontaktuje zákazník neprodleně telefonicky asistenční linku CK a oznámí vzniklou situaci, přičemž souhlasí s tím, že hovory na asistenční linku CK mohou být monitorovány. Zástupce CK hovořící česky nebo slovensky nemusí být vždy rodilý mluvčí českého nebo slovenského jazyka.
- Reklamační řád CK je k dispozici na www.strankach.com.

2. V případě, že informace budou klientem dodatečně doplněny o chybějící údaje, běží lhůta určená k vyřízení reklamace ode dne doručení dodatečných doplňujících údajů CK. CK má lhůtu pro vyřízení reklamace 30 kalendářních dní, pokud se nedohodne s klientem na jejím prodloužení. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet dnem následujícím po dni, kdy je reklamační žádost podána písemně doporučenou poštou, dnem začátku běhu 30denní lhůty pro vyřízení reklamace je opět den následující po dni, kdy je reklamační žádost doručena do CK nebo obchodnímu zástupci.
3. Při výskytu závad v plnění se klientovi doporučuje působit v tom směru, aby se event. škodám dalo zabránit nebo aby byly co nejmenší. Je nutné, aby klient poskytl součinnost potřebnou k vyřízení reklamace. Doporučuje se předložit důkazy prokazující skutečný stav a projevit maximální součinnost.
4. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK (viz vyšší moc) nebo k okolnostem na straně klienta, na základě kterých klient nevyužije zabezpečené služby, nevzniká klientovi nárok na náhradu plnění nebo slevu z ceny těchto služeb. Výše náhrady škody za závazky ze SoZ týkající se letecké dopravy se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a Guadalajare a v případě letů do USA a Kanady Montrealskou dohodou, dále nařízením Evropského parlamentu. Rozsah odpovědnosti CK při přepravě cestujících a zavazadel je limitován Přípravními podmínkami vydanými dopravcem.
5. Poruší-li CK své povinnosti ze SoZ, je klient oprávněn toto porušení reklamovat, avšak bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od posledního dne čerpání služeb. V opačném případě právo klienta na jakékoliv náhradu zaniká. Bylo-li uzavření SoZ zajištěno jinou cestovní kancelář nebo obchodním zástupcem, je tato lhůta rovněž zachována.
6. Oprávněná reklamační žádost bude ze strany CK vyřízena tak, že CK poskytne klientovi bezplatné odstranění vady služby, a to zejména poskytnutím nové náhradní služby v místě pobytu. Není-li možno odstranit vadu služby nebo poskytnout novou náhradní službu, poskytne CK přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.
7. CK klientovi doporučuje naložit si svá zavazadla do přepravního prostředku a v cílové stanici si zavazadla převzít a stejně tak postupovat při cestě zpět. V destinaci je zpravidla klientům k dispozici již na letišti zástupce CK. Váhové limity a rozměry zavazadel jsou stanoveny dle podmínek přepravce. Každý klient může mít 1 zapsané zavazadlo. Za nadváhu je účtován poplatek, CK nabízí klientům možnost dokoupení nadváhy při letecké dopravě (viz. www.kovotour.cz). Ztrátu, odcizení, poškození či pozdní dodání zavazadel reklamuje klient i h n e d přímo u dopravce a řídí se jeho pokyny (CK nenese odpovědnost za ztrátu, odcizení, poškození či pozdní dodání zavazadel). Vyřízení pojistné události si zajišťuje klient samostatně u pojišťovny, se kterou má sjednáno příslušné pojištění.
8. CK nenese žádnou odpovědnost a neodpovídá za úroveň služeb, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve SoZ, pořádaných jinými subjekty které si klient objedná na místě u zástupce CK, hotelu či jiné organizace. Záruky se nevztahují např. na výlety či dárky zdarma, příp. další služby zdarma. V případě nedostatečného zájmu klientů o službu zdarma může být namísto služby zdarma poskytnuta náhradní služba nebo sleva. Za předmět reklamace se taktéž nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé klientovi, které jsou předmětem cestovního pojištění, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí cestovního pojištění výslovně vyňaty. CK rovněž neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena klientem, třetí osobou, která není spojena s poskytnutím zájezdu, případně neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí.
9. Dle zákona o ochraně spotřebitele se klient může obrátit na Českou obchodní inspekci a zahájit tak řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail adr@coi.cz; web adr.coi.cz. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

VII. POJIŠTĚNÍ A VYŠŠÍ MOC

1. V ceně zájezdu je obsaženo povinné smluvní pojištění CK dle zákona č. 159/1999 Sb. CK je povinna předat klientovi současně se SoZ doklad pojišťovny obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě. Pojistné krytí je zajišťováno 24 hodin denně. Pojištění začíná prvním dnem čerpání služeb a končí posledním dnem čerpání služeb.
2. V povinném smluvním pojištění CK pro případ úpadku dle zák. 159/1999 Sb. vznikne klientovi CK právo na plnění v případech kdy CK:
- nevrátí klientovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil,
 - nevrátí klientovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti,
 - neposkytne klientovi, na kterého se vztahuje SoZ uzavřená mezi klientem a CK, dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí ceny zájezdu.
3. Pojistnou událost ve věci pojištění CK dle zákona č. 159/1999 Sb. jsou pouze skutečnosti uvedené v ustanoveních VII. bod 2a, b, c. Nároky klienta, které mu vznikly vůči CK z důvodu celého či částečného nesplnění SoZ viz. ust. VII. 2a, b, c přecházejí na pojišťovnu a to až do výše plnění dle pojistné smlouvy mezi CK a pojišťovnou.
- V ustanoveních VPPU2000 jsou uvedeny postupy při pojistné události, povinnosti pojištěnce, povinnosti pojištěného, povinnosti pojistitele, plnění pojistitele, pojistná částka, pojistné, nárok pojistitele na úhradu vyplácené částky včetně přechodu práv na pojistitele a další závěrečná ustanovení. Podpisem SoZ klient prohlašuje tu skutečnost, že se s VSP jakož i se Všeobecnými pojistnými podmínkami pojištění záruky pro případ úpadku CK včetně postupů seznámil a že je přijímá bez výhrad.
4. Za neodvratitelnou událost, na kterou nemá CK i přes veškerou snahu či aktivitu vliv, nepřebírá CK odpovědnost, jakož ani za škody a důsledky plynoucí z těchto mimořádných okolností. Za neodvratitelnou událost, tzv. vyšší moc, se považují např. stávky, nepříznivé počasí, válečný stav, lokální války, povstání, politická nestabilita vedoucí k ohrožení zdraví a života klientů, vzpoury, vojenský převrat vedoucí k všeobecnému chaosu, teroristické útoky, důsledky migrační politiky, zničující přírodní katastrofy typu zemětřesení, výbuchu sopky, záplav, tsunami, orkánů, silných víchřic, tornád či bouří napáchajících škody na pláži, epidemie nemoci ohrožujících zdraví a životy klientů, nepředvídatelné technické problémy letadel apod. Události tzv. vyšší moci nemohou být předmětem reklamace za účelem finanční kompenzace. V případě vzniku události z důvodu tzv. vyšší moci pohlíží CK na tyto situace jako na nouzový stav, kdy je CK oprávněna před nástupem klienta na zájezd bez jakéhokoli dodržení lhůty odstoupit s okamžitou platností od SoZ nebo vypovědět SoZ. CK má právo na úhradu zajištěných služeb. Nejvyšší prioritou je ochrana zdraví a života klientů, v případě přerušení zájezdu z důvodu tzv. vyšší moci budou klienti dopraveni do ČR. V případě neposkytnutí služeb z důvodu tzv. vyšší moci, nemá klient nárok na slevu z ceny zájezdu ani na odstoupení od SoZ. Eventuální další výdaje spojené se zásahem vyšší moci, nebudou ze strany CK proplaceny.
5. Klientům se doporučuje uzavřít cestovní pojištění prostřednictvím CK, které mimo jiné zahrnuje i pojištění rizik souvisejících se zrušením zájezdů z důvodů stanovených pojišťovnou. Klient bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení CK uzavřít jejím prostřednictvím cestovní pojištění, není CK povinna (nad daný zákonný rámec) cokoliv nepojištěnému klientovi při nastalé pojistné události poskytnout a klient nese sám veškerá rizika a náklady z tím související. Při uzavření cestovního pojištění prostřednictvím CK klient podpisem SoZ stvrzuje, že je seznámen s podmínkami a rozsahem cestovního pojištění a souhlasí s nimi bez výhrad.
6. Klientům se doporučuje sjednat službu pojištění letů Travel Asistent. Podpisem SoZ klient souhlasí a bere na vědomí, že z úspěšné vymožené kompenzace je odváděn zprostředkovatelský poplatek.

VIII. ZÁKLADNÍ INFORMACE K ZÁJEZDŮM

Tyto informace jsou pro klienta zásadní a znamenají pro něj orientaci ve věci poskytovaných služeb plynoucích ze SoZ s CK.

1. Pobyt - Základní pobytovou jednotkou je jeden týden (7 nocí), není-li uvedeno jinak. Klient může zakoupit u CK nebo obchodního zástupce jakékoliv množství týdnů, ale i pobyty, jejichž celková délka není násobkem 7. Ve všech turistických oblastech je nutno ze strany klienta počítat se zvýšeným hlukem, zejména pak v nočních hodinách, způsobeným večerní zábavou hostů. Tento hluk snižuje kvalitu poskytovaných služeb. V období mimo hlavní sezonu může dojít k situaci, že některá zábavní zařízení, prodejny, služby (např. venkovní či vnitřní bazény apod.) mohou být uzavřeny nebo mimo provoz. Za tuto skutečnost nemá CK žádnou odpovědnost, stejně jako za otevírací dobu daných zařízení, která je v kompetenci provozovatele. CK upozorňuje na skutečnost, že v jižních zemích dochází k výpadkům dodávky elektrické energie a vody. V jižních zemích CK nedoporučuje konzumaci vody přímo z vodovodu. Ve snaze předéjit zdravotním problémům CK klientům doporučuje konzumovat vodu balenou. CK upozorňuje na skutečnost, že chemické složení vody (např. obsah soli, minerálů, siřičitanů apod.) je odlišné od složení vody v ČR. CK upozorňuje na skutečnost, že provozovatel ubytovací kapacity neručí za ztrátu cestovních dokladů, finančních prostředků, šperků a jiných cenných předmětů a CK za ně nemá odpovědnost. Doporučujeme proto jejich uložení vždy v hotelovém trezoru. K jižním zemím rovněž patří zvýšený výskyt hmyzu a jiné fauny, která je obvyklou součástí místního biotopu, jejíž přítomnost není vadou plnění a nemůže být proto předmětem reklamace. CK proto doporučuje vzít s sebou repelentní přípravky a pro bezproblémové koupání rovněž boty do vody. Minibary na pokojích neslouží k uchování vlastních potravin a nápojů; výkon ledničky na pokoji nelze srovnávat s výkonem v domácnostech. Stavební styl v ubytovacích kapacitách obvykle umožňuje zvukovou propustnost stěn, stropů, dveří a podlah se sousedními pokoji či mezi jednotlivými pokoji. Vlivem klimatických faktorů a změnou tlaku vzduchu a působením případných jiných faktorů může docházet k přechodnému zesílení pachů zejména kanalizace apod. Úroveň a rychlost služeb zajišťovaných místním personálem v destinaci odpovídá zejména mentalitě a místním zvyklostem. CK nemůže ovlivnit rychlost a kvalitu WiFi připojení. Pokud není uvedeno jinak, může být připojení k WiFi zpoplatněno. U některých služeb může být účtován poplatek, výše poplatku se může měnit. U cesty do exotických zemí doporučujeme očkování dle informací Ministerstva zahraničních věcí.
2. Doprava:
- Klient může zakoupit dopravu z nabídky CK.
 - Pro autokarovou dopravu využívá CK autokary smluvních dopravců. V případě, že se klient rozhodne pro autokarovou dopravu, souhlasí, že bude respektovat Přípravní podmínky. Autokary zpravidla vyjíždí jeden den před nástupem na ubytování v ubytovacích kapacitách, není-li uvedeno jinak. CK doporučuje klientům, aby se dostavili k plánovanému odjezdu včas, minimálně však 30 minut před plánovaným odjezdem autokaru z nástupního místa, není-li uvedeno jinak. V případě, že klient zmešká odjezd autokaru, nemá nárok na jakoukoli kompenzaci za nečerpané služby, nevzniká mu nárok ani na náhradní způsob dopravy do destinace či změnu termínu. Vzhledem k bezpečnosti v průběhu cesty musí mít každý klient, včetně dětí do 2

let, své vlastní sedadlo a tedy zakoupenou jízdenku. CK nezajišťuje místenky. V průběhu cesty je klientům k dispozici technický průvodce či zaškolený řidič, není-li uvedeno jinak. Technický průvodce po dobu cesty není pro klienta nárokovatelný. V průběhu cesty jsou prováděny přibližně po každých 3 až 4 hodinách bezpečnostní zastávky na vytipovaných odpočívadlech. CK upozorňuje, že během cesty může dojít ke zpoždění. Zpoždění mohou nastat jednak díky hustému provozu na silnicích a následným kolonám aut, či delšímu odbavování na vybraných hraničních přechodech apod. Klient nemá právo v případě zpoždění na odstoupení od SoZ či na jinou náhradu a je nutné brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu při plánování přípojů, dovoleně, obchodních jednání apod. Odjezdy autokarů z destinace musí být až po povinném odpočinku řidičů, to znamená ve večerních hodinách.

c) K odbavení na letišti je nutné dostavit se s dostatečným časovým předstihem minimálně však dvě hodiny před plánovaným odletem, dle pokynů, které klient obdrží. V případě, že klient zmešká odlet letadla, nemá nárok na jakoukoli kompenzaci za nečerpané služby, nevzniká mu nárok ani na náhradní způsob dopravy do destinace či změnu termínu. CK nenese odpovědnost za škody spojené se zpožděním letadla, poškozením zavazadel a upozorňuje na možnost jejich vzniku. Za tyto skutečnosti ručí přepravce. V případě časného, pozdního či zpožděného letu z/do cílové destinace nelze poskytnout slevy a kompenzace za služby, které nemohly být z tohoto důvodu využity (např. snídaně nebo večeře v hotelu). První a poslední den leteckých zájezdů jsou určeny k přepravě, nikoliv již k vlastní dovoleně. Změny letového řádu jak z ČR, tak z místa dovoleně, se mohou uskutečnit i na poslední chvíli. V případě změny letového řádu nevzniká klientovi nárok na odstoupení od SoZ nebo na slevu či na jiné odškodnění. Klient bere na vědomí, že letové časy mohou být realizovány v nočních či brzkých ranních hodinách. Nelze též vycházet z toho, že se odlety uskuteční dopoledne a zpáteční lety večer. Doby trvání transferu z letišť do jednotlivých ubytovacích kapacit jsou pouze orientační, závisí na hustotě provozu, technickém stavu místních komunikací a dalších skutečnostech, které nelze dopředu předpokládat ani nijak ovlivnit.

d) CK klientům doporučuje seznámit se s přepravními podmínkami smluvních společností zajišťující autokarovou a leteckou dopravu na zájezd (viz. www.kovotour.cz). Podpisem SoZ se tyto přepravní podmínky stávají pro klienty závaznými. Klienti se řídí mimo jiné pokyny průvodce zájezdu či jiné osoby určené CK, dodržují stanovený program, jakož i předpisy platné v navštívené zemi včetně předpisů dopravců a ubytovatelů.

e) doprava (autokarová i transfer z letiště) je zajišťována do nejbližší vzdálenosti k ubytovacímu zařízení, s ohledem zejména na geografické podmínky, dopravní infrastrukturu, úroveň a stav místních komunikací apod.

3. Ubytování, stravování:

a) Voucher - je poukaz na zaplacené služby, na základě kterého bude klient v místě pobytu ubytován. Klient obdrží voucher nejpozději 7 dnů před termínem zahájení čerpání služeb společně s ostatními pokyny na cestu, avšak za předpokladu úplné úhrady celkové smluvní ceny dle SoZ na účet CK. V případě prodeje zájezdu v termínu kratším než 7 dnů před odjezdem obdrží klient pokyny a ostatní náležitosti neprodleně po připsání 100 % ceny zájezdu na účet CK. CK si vyhradzuje možnost předat klientovi voucher i přímo u odjezdu, případně na letišti. V případě čerpání zájezdu poskytovaného CK jako výhra bez ohledu na jejího pořadatele je klient oprávněn čerpat pouze služby v rozsahu výhry, není-li ze strany CK uvedeno jinak.

b) Ubytování - u každé kapacity je uveden první den čerpání služeb dle SoZ. Klienti jsou v den příjezdu ubytováni nejdříve v 16.00 hod., v den odjezdu klienti opouští ubytování nejpozději do 10.00 hod., dle běžných mezinárodních zvyklostí. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko. CK upozorňuje klienty, že pokud je v pokoji přistýlka, je nutno počítat s omezeným prostorem v pokoji. Ubytovací zařízení nelze srovnávat s komfortem vlastního bydlení. Rozmístění osob na lůžka a přistýlky je vždy stanoveno (již v okamžiku sepsání SoZ) podle věku, a to od nejstarší osoby k nejmladší. Ubytování, jež je obsahem SoZ, je vždy v souladu s právními předpisy státu, ve kterém je poskytováno.

c) Ubytování - všechny ceny ubytování jsou zpravidla uvedeny za osobu na základním lůžku/zájezd (není-li uvedeno jinak) v uvedeném typu pokoje dle nabídky CK. Pro služby a ceny určené věkem je rozhodující věk klienta k poslednímu dni čerpání služeb. Ceny za osoby na přistýlkách nebo na 3. a každém dalším lůžku je možno čerpat s min. 2 plně platícími osobami, není-li uvedeno jinak. Informace o slevách a příplatcích jsou uvedeny u jednotlivých kapacit.

CK upozorňuje na skutečnost, že kategorizace ubytovacích zařízení se může v jednotlivých zemích lišit a na tu skutečnost, že jsou rozdíly v kategorizaci ubytovacích zařízení mezi jednotlivými destinacemi. Místní zvyklosti a předpisy v destinaci je nutno brát v úvahu nejen při hodnocení ubytování a stravování, ale i při posuzování úpravy okolí hotelu a hygienických podmínek. Tolerantnější či přísnější mohou být i normy k životnímu prostředí, dle dané turistické lokality. Z výše uvedených důvodů používá CK u ubytovacích kapacit smluvních partnerů symbolu lodiček, kterým vyjadřuje vlastní názor na kategorii ubytování a kvalitu poskytovaných služeb. Počet lodiček vyjadřuje celkový dojem z jednotlivých zařízení, přičemž při hodnocení se bere v úvahu kvalita ubytování, pestrost služeb, celková poloha, bohatost stravy, doplňkové služby. Jedna lodička označuje kapacitu jednoduchého a standardního typu, přičemž se stoupajícím počtem (max. 5) lodiček stoupá úroveň poskytovaných služeb:

 - velmi jednoduše vybavená ubytovací kapacita určená pro nenáročné klienty vesměs se sociálním zařízením na patře,

 - ubytovací kapacity turistické třídy s jednoduchým, ale praktickým zařízením,

 - ubytovací kapacity střední - solidní kvality se solidním vybavením a službami

 - ubytovací kapacity vyšší střední kategorie s nadstandardním vybavením a službami,

 - luxusní ubytovací kapacity pro nejnáročnější klienty.

d) Stravování - v ubytovacích zařízeních, které nabízí CK, je nabízeno formou snídaně, polopenze (snídaně a večeře), plné penze (snídaně, oběd a večeře) nebo formou all inclusive, light all inclusive nebo ultra all inclusive. Rozsah a popis stravování je uveden v popisu ubytovacího zařízení. Rozsah a kvalita stravování závisí na třídě, kategorii, velikosti (celkovém počtu pokojů v daném ubytovacím zařízení), ceně ubytovací kapacity, jakož i na místních tradicích a zvyklostech. Čerpání stravovacích služeb může být časově omezeno, včetně programu All Inclusive. Časy čerpání jednotlivých služeb, pokud jsou uvedeny, jsou orientační, mohou se měnit v průběhu sezony. V ubytovacích zařízeních se vaří většinou mezinárodní strava obsahující i místní speciality. V ubytovacích zařízeních nižší a střední kategorie snídaně například obsahuje pečivo, džem, vajíčka, sýr, salám, dále kávu, čaj a postmixové nápoje, k večeři můžeme očekávat pouze jedno teplé jídlo. Není-li uvedeno jinak, nápoje k jídlům nejsou zahrnuty v ceně a podléhají přímé úhradě na místě, stejně tak jako event. náplň minibaru na pokoji. V případě nečerpaní první/poslední stravovací služby z důvodu příjezdu/odjezdu do/z destinace je poskytnuta klientovi na vyžádání v dostatečném předstihu náhrada ve formě balíčku, obsahem balíčku nikdy nejsou tekutiny). Obsah balíčku závisí na kategorii ubytovacích zařízení a místních zvyklostech. Stravování končí a začíná s ubytováním. Při individuálním stravování nelze v ubytovací jednotce očekávat kompletní kuchyňské vybavení, zpravidla bývá v omezeném rozsahu.

e) Speciální požadavky - při zakoupení zájezdu může klient sdělit speciální požadavek jako např. ubytování v přízemí, v poschodí, s orientací na moře, ubytování vedle rodiny nebo umístění v přední části dopravního prostředku apod. CK se vynasnaží požadavkům vyhovět, nelze je však garantovat, jelikož se nejedná o placenou službu. Pokud se nepodaří speciální požadavek zajistit, klientovi nevzniká nárok na kompenzaci ani slevu. CK nenese odpovědnost za přidělení pokojů v ubytovací kapacitě, toto je v plné kompetenci ubytovatele.

f) Pláže a moře - CK neodpovídá za případné znečištění pláží či moře na základě klimatických či jiných faktorů. Údaje o vzdálenostech uvádí CK pouze orientačně, mohou být měřeny vzdušnou čarou, zejména u rozsáhlých hotelových komplexů. Kapacita lehátek a slunečníků je omezena a plážový servis může být ze strany hoteliérů v průběhu sezony pozměněn. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu obyvatelstvu.

g) V katalogu a dalších propagačních materiálech CK je k dispozici popis a ilustrační fotografie ubytovacích zařízení. Jako obrazový materiál slouží různé prospekty a fotografie, kde každé ubytovací zařízení může mít několik typů pokojů, které se mohou lišit velikostí, vybavením nebo mohou mít jiný design, barvu apod. a není možné v propagačních materiálech klientovi představit všechny typy pokojů, proto je nutné považovat tyto obrázky jako ilustrační. Nemusí přesně odpovídat přidělenému pokoji, popřípadě u interiéru nebo exteriéru ubytovacího zařízení se musí brát ohled také na období vyhotovení fotografie. V katalogu a dalších propagačních materiálech jsou také i takzvané ilustrační fotografie, které nemusí přesně odpovídat popisu ubytovacího zařízení, pláže, okolí ubytovacích zařízení apod. Popis jednotlivých ubytovacích zařízení a jejich okolí a popis hotelových služeb odpovídá skutečností známým v době přípravy katalogů. CK nemůže být zodpovědná za případné změny, které nastaly později (např. stavební činnosti v okolí apod.). CK nemůže být zodpovědná za nepředvídatelné vlivy životního prostředí na kvalitu služeb (jako např. krátkodobé znečištění moře vlivem změny počasí a další události, které mohou vést k dočasnému omezení spotřeby vody či elektrické energie, dále také změny majitele ubytovacího zařízení a tím i změny a rozsah služeb apod.). CK nemůže nést odpovědnost za vzhled nebo úpravu okolních pozemků, veřejných komunikací, jelikož tyto pozemky nejsou součástí ubytovacích kapacit. Není v kompetenci CK ovlivnit národnostní, věkové či jiné složení klientely jednotlivých ubytovacích kapacit. O této skutečnosti rozhoduje hoteliér. CK nezodpovídá za chování ostatních hostů.

4. Pobytová taxa - hosté v destinaci mohou hradit pobytovou taxu. Pobytová taxa zpravidla není součástí ceny zájezdu, není-li uvedeno jinak. Pobytová taxa se vypočítává z počtu pobytových nocí. Pobytová taxa (značí se B. P. - boravišna pristojba/taxa) je obdobou našeho lázeňského poplatku.

5. Slevy/akce - CK nabízí klientům různé druhy slev/akcí. Slevy/akce jsou poskytovány ze základní katalogové ceny. Slevy/akce je možno uplatnit pouze při uzavření SoZ, nikoliv dodatečně nebo zpětně. Platnost slev/akcí je omezena časově, kapacitně nebo i jinak a je v pravomoci CK tyto slevy/akce jednostranně vyhlásit a rovněž jednostranně ukončit. Informace o slevách/akcích a příplatcích jsou uvedeny u jednotlivých kapacit, na www.kovotour.cz a v katalogech a dalších propagačních materiálech.

6. Zástupce CK - CK nabízí klientům ve většině pobytových míst službu zástupce CK v místě pobytu. Zástupce CK je pracovníkem CK a je k dispozici klientovi v nahlášených termínech a hodinách. Telefonický kontakt na zástupce CK je vždy uveden na informační tabuli či v informační knize v daném ubytovacím zařízení, ve kterých jsou sdělovány a aktualizovány veškeré nezbytné informace pro klienta. Součástí práce zástupce CK je zajišťování fakultativních služeb, které jsou zabezpečovány smluvní partnerskou společností v destinaci a CK za jejich kvalitu a obsah nenese zodpovědnost. V případě reklamace fakultativní služby je nutno vždy záležitost vyřešit se zodpovědnou osobou přímo na místě. CK rovněž během sezony zajišťuje tzv. sezonní nepřetržitou službu pro nepředvídatelné situace na tel.: 00420 602 727 302 a která je určena výhradně pro případ nouze klientů v zahraničí. U zástupce CK je rovněž možno zajistit si prodloužení pobytu podepsáním nové SoZ. Z organizačních důvodů nelze požadovat stálou přítomnost zástupce CK v každém ubytovacím zařízení, proto ve vybraných lokalitách

je zástupce CK k zastížení pouze na mobilním telefonu v rámci sezonní nepřetržité služby. Služba zástupce CK není pro klienta nárokovatelná. Proto není možné požadovat po CK jakoukoliv slevu v případě, že delegát/zástupce CK není přítomen v místě pobytu.

7. Podpisem SoZ klient jednoznačně prohlašuje, že byl úplně, řádně a srozumitelně informován o všech skutečnostech, které mohly mít vliv na jeho rozhodnutí o koupi zájezdu nebo služeb, zejména s ohledem na všechna ustanovení v § 2527 odst. 1 a 2, § 2524 a § 2528 zákona č. 89/2012 Sb.

8. Ve věci aplikace zákona č. 89/2012 Sb. se klient a CK podpisem SoZ dohodli:

a) k § 2527 zákona č. 89/2012 Sb. k ustanovení odst. 1 písmena a) platí, že smluvní strany jsou jednoznačně uvedeny ve SoZ

b) k § 2527 zákona č. 89/2012 Sb. k ustanovení odst. 1 písmena b) platí, že termíny zahájení a ukončení všech služeb cestovního ruchu zahrnutých do ceny zájezdu, jakož i místa jejich poskytnutí, jsou uvedeny v katalogích nebo propagačních materiálech CK s tím, že pro klienta jsou vždy zásadně závazné údaje uvedené ve SoZ

c) k § 2527 zákona č. 89/2012 Sb. k ustanovení odst. 1 písmena c) platí, že cena zájezdu včetně časového rozvrhu plateb a výše záloh a doplatku jsou jednoznačně uvedeny ve SoZ

d) k § 2527 zákona č. 89/2012 Sb. k ustanovení odst. 1 písmena d) platí, že způsob, jakým má klient uplatnit své právo z porušení povinností pořadatele, jsou jednoznačně uvedeny ve VSP

e) k § 2527 zákona č. 89/2012 Sb. k ustanovení odst. 1 písmena e) platí, že v případech, kdy je klient povinen zaplatit CK odstupné při odstoupení od SoZ včetně jeho výše, jsou tyto údaje jednoznačně uvedeny ve VSP

f) k § 2527 zákona č. 89/2012 Sb. k ustanovení odst. 2 písmena a) platí, že ve věci služeb, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, jsou veškeré údaje úplně, řádně a srozumitelně uvedeny, včetně veškerých informací v katalogu nebo v příslušných propagačních materiálech CK nebo na www stránkách

g) k § 2527 zákona č. 89/2012 Sb. k ustanovení odst. 2 písmena b) platí, že ve věci ubytování (poloha, kategorie, stupeň vybavenosti a hlavní charakteristické znaky) jsou úplně, řádně a srozumitelně uvedeny v katalogu nebo v příslušných propagačních materiálech CK nebo na www stránkách s tím, že závazné jsou pro obě smluvní strany údaje uvedené ve SoZ

h) k § 2527 zákona č. 89/2012 Sb. k ustanovení odst. 2 písmena c) platí, že ve věci druhu dopravního prostředku, jakož i údaj o trase cesty, jsou charakteristické znaky nebo třídy uvedeny ve SoZ, v katalogích nebo propagačních materiálech CK nebo www stránkách

i) k § 2527 zákona č. 89/2012 Sb. k ustanovení odst. 2 písmena d) platí, že ve věci stravování jsou veškeré údaje úplně, řádně a srozumitelně uvedeny, včetně veškerých informací v SoZ, katalogích nebo v propagačních materiálech CK nebo na www stránkách

j) k § 2524 zákona č. 89/2012 Sb. platí, že ve věci pasových a vízových požadavků pro občany ČR včetně zdravotních formalit, které jsou nutné pro cestu a pobyt, jakož i o obvyklých cenách a lhůtách pro jejich vyřízení, podala CK klientům základní informace ve VSP a doplňující informace CK doporučuje klientům ověřit u příslušných institucí.

k) k § 2528 zákona č. 89/2012 Sb. k ustanovení odst. 1 platí, že základní informace o minimálním počtu klientů včetně termínů, kdy nejpozději před odjezdem musí být klientovi oznámeno, že nebylo tohoto minimálního počtu dosaženo a CK zájezd ruší, jsou úplně, řádně a srozumitelně uvedeny ve SoZ.

IX. ZÁSADY OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ A SOUBORY COOKIES

Provozovatelem a zároveň správcem internetových stránek www.kovotour.cz (dále jen „www stránky“) je KOVOTOUR PLUS s.r.o., se sídlem Přívozká 12, Moravská Ostrava, 702 00, IČO: 62301055, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném v Ostravě u Okresního soudu, oddíl C, vložka 12660 (dále jen KOVOTOUR PLUS s.r.o.).

KOVOTOUR PLUS s.r.o. dbá na ochranu osobních údajů klientů/návštěvníků www stránek a respektuje jejich soukromí. Zpracování osobních údajů probíhá v souladu s obecně závaznými právními předpisy, zejména s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 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.

Prohlášení o ochraně osobních údajů a souborech cookies (dále jen „prohlášení“) informuje klienty/návštěvníky www stránek, zákazníky, objednatele, klienty, cestující na zájezd, kontaktní osoby, smluvní partnery, zaměstnance, zájemce o zaměstnání a další veřejnost, kteří si zobrazí www stránky, o zpracování osobních údajů, zejména o kategoriích, rozsahu a účelu zpracování, zdrojů, ze kterých jsou osobní údaje získávány a o osobách, kterým jsou osobní údaje předávány.

Poskytnutím osobních údajů akceptuje klient/návštěvník www stránek toto prohlášení a bere na vědomí, že osobní údaje jsou zpracovávány níže uvedeným způsobem a pro níže uvedené účely. Prohlášení není platné pro jiné www stránky, obchodní partnery ani pro třetí strany i v případě, že jsou stránky partnerů propojeny s www.kovotour.cz. Tímto je vyloučena odpovědnost nebo záruka na zásady nebo zpracování osobních údajů jinými www stránkami, obchodními partnery nebo třetími stranami.

Před poskytnutím osobních údajů důrazně doporučujeme prostudovat zásady ochrany osobních údajů a používání cookies.

Osobní údaje

Osobními údaji jsou veškeré informace o identifikaci nebo identifikovatelné fyzické osobě, např. jméno, bydliště, e-mailová adresa, telefonní číslo, IP adresa apod.

Shromažďování osobních údajů a využívání osobních údajů.

KOVOTOUR PLUS s.r.o. shromažďuje pouze osobní údaje, které jsou návštěvníkem www stránek dobrovolně poskytnuty.

Shromážděné osobní údaje mohou obsahovat:

- Identifikační údaje a adresu (např. titul, jméno, příjmení, adresa bydliště apod.)
- Kontaktní údaje (např. uvedená adresa, e-mail, telefon apod.)
- Elektronické údaje (např. soubory cookies, typ internetového prohlížeče, IP adresa, název domény apod.)
- Další údaje předané v souvislosti s realizací objednaných služeb

Osobní údaje jsou na základě právních důvodů shromažďovány zejména pro níže uvedené účely:

Účel zpracování - Právní důvod zpracování

Realizace služeb dle uzavřené smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy - Realizace smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy, zajištění objednaných služeb

Odpovědi na dotazy, zpracování žádostí - Oprávněný zájem k poskytování dodatečných informací v souvislosti s uzavřením smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy

Odpovědi na dotazy prostřednictvím Call centra - Oprávněný zájem k poskytování dodatečných informací v souvislosti s uzavřením smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy

Odpovědi na dotazy prostřednictvím chatu - Oprávněný zájem k poskytování dodatečných informací v souvislosti s uzavřením smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy

Zasílání obchodních sdělení s aktuálními prodejními nabídkami - Dle předchozího souhlasu se zasíláním obchodních sdělení

Poskytnutí osobních údajů je zcela dobrovolné. Bez poskytnutí osobních údajů nemůže být uzavřena smlouva o zájezdu či jiná smlouva, ani nemůže dojít k realizaci požadovaných služeb. V případě zpracování osobních údajů na základě souhlasu klienta/návštěvníka www stránek je návštěvník oprávněn kdykoliv souhlas odvolat bez jakéhokoli dopadu na vztah návštěvníka a společnosti KOVOTOUR PLUS s.r.o.

Žádné osobní údaje nejsou prodávány ani pronajímány třetím stranám.

Zásady používání souborů cookies

Pro zkvalitňování služeb návštěvníkům www stránek jsou využívány soubory cookies, což je krátký textový soubor, který odešle navštívená stránka do prohlížeče. Umožňuje www stránce zaznamenat informace o návštěvě, např. preferovaný jazyk a další nastavení. Další návštěva www stránek pak může být snazší a uživatelsky přívětivější, může docházet k personalizaci obsahu, reklam a analýze návštěvnosti. Kategorie používaných cookies: cookies první strany, cookies podporující reklamní aktivity a reklamní systémy.

Na www.kovotour.cz můžeme využívat následující systémy reklamy a marketingové nástroje, zejména: Facebook, Instagram, Google AdWords, AdForm, Google Analytics, Seznam.cz Sklik, Hotjar a další.

V případě nesouhlasu s používáním souborů cookies na www stránkách, je možno v nastavení prohlížeče ukládání souborů cookies zakázat. V případě zákazu souborů cookies pak pravděpodobně nebude možno využívat všech funkcí www stránek.

Widgety sociálních sítí a jiných aktivních aplikací

Na www stránkách jsou využívány widgety sociálních sítí Facebook, Instagram, Google+, Twitter a Pinterest, pro hostování videí YouTube a Vimeo, které mohou rovněž využívat informace o využití www stránek.

Zpracování těchto údajů se řídí podmínkami jednotlivých společností, přičemž KOVOTOUR PLUS s.r.o. nenese žádnou odpovědnost za rozsah, způsob a účel zpracování údajů ze strany poskytovatelů aktivních aplikací, které jsou zadány těmto poskytovatelům aktivních aplikací.

Předávání osobních údajů

Osobní údaje jsou v nezbytném rozsahu předávány zpracovatelům, se kterými má KOVOTOUR PLUS s.r.o. uzavřenu smlouvu o zpracování osobních údajů. Osobní údaje jsou předávány zpracovatelům, kteří se podílí na realizaci služeb cestovního ruchu (ubytovací zařízení, letečtí a autokaroví dopravci, pojišťovny, dodavatelé/poskytovatelé IT služeb, delegátům v destinaci a poskytovatelům dodatečně zakoupených služeb). Osobní údaje mohou být předávány orgánům veřejné moci (např. Policie ČR, soudy apod.), v rozsahu a za podmínek stanovených obecně závaznými právními předpisy.

Předávání osobních údajů mimo EU - Osobní údaje získané prostřednictvím www stránek nejsou předávány mimo EU.

Zabezpečení osobních údajů a doba uchování údajů - K zabezpečení ochrany osobních údajů před neoprávněnými osobami, nezákonnému zpracování, náhodné ztrátě, zničení a poškození, jsou využívány fyzické, elektronické a administrativní bezpečnostní opatření. Osobní údaje jsou uloženy na počítačových serverech v kontrolovaném a chráněném prostředí, zajištěné HW a SW systémy pro ochranu dat.

Osobní údaje jsou uchovávány pouze po dobu nezbytně nutnou dle účelu jejich zpracování a poté po dobu dle zákonem stanovených lhůt. Osobní údaje, zpracovávané na základě Vašeho souhlasu, jsou zpracovávány pouze do doby odvolání takového souhlasu.

Práva v oblasti ochrany osobních údajů

Klient/návštěvník www stránek má právo přístupu ke svým osobním údajům, právo na výmaz, právo na opravu nesprávných, neúplných a neaktuálních osobních údajů a dalších práv vyplývajících z Článků 15 až 22 Nařízení GDPR, a to zejména:

- právo požádat společnost o informaci o zpracování svých osobních údajů a poskytnutí takové informace do jednoho měsíce od podání žádosti;
- právo požádat společnost o informace, jakož i o odstranění vzniklého stavu, zejména prostřednictvím blokování, provedení opravy, doplnění nebo výmazu osobních údajů;
- právo na obdržení informace o blokování, opravě, doplnění nebo výmazu osobních údajů ze strany společnosti dle písm. b) výše do jednoho měsíce od podání žádosti, není-li poskytnutí takové informace ze strany společnosti nemožné nebo by vyžadovalo neúměrné úsilí;
- právo na přenositelnost údajů, tj. právo přijímat osobní údaje ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu pro účely předání jinému správci; a
- právo podat námitku na Úřad pro ochranu osobních údajů.

Kontakt pro dotazy

S dotazy ke zpracování a ochraně osobních údajů je možno se obracet e-mailem na: klientsky servis@kovotour.cz.

KOVOTOUR PLUS s.r.o. přijal nezbytná vnitropodniková opatření, která mají za cíl jednak zvýšit povědomí zaměstnanců o ochraně osobních údajů, jednak mají za cíl zvýšit úroveň jejich zabezpečení.

Aktualizace/změny prohlášení

KOVOTOUR PLUS s.r.o. si vyhrazuje právo na aktualizaci / změnu dokumentu Zásady ochrany osobních údajů, v rámci souladu s obecně závaznými předpisy. Všem návštěvníkům www stránek doporučujeme pravidelně kontrolovat aktualizace znění dokumentu Zásady ochrany osobních údajů na www stránkách.

X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto VSP vstupují v platnost dne 01.10.2018 a platí do odvolání a nahrazují všechny dříve vydané VSP. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu CK o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku, přičemž chyby tisku jsou vyhrazeny. Zároveň jsou vyhrazeny jakékoli změny VSP. Uzavřením SoZ klient akceptuje a schvaluje tyto VSP jako nedílnou součást SoZ a klient podpisem SoZ prohlašuje, že si VSP úplně a řádně přečetl, že jsou mu srozumitelné a že s nimi bezvýhradně souhlasí. Tyto VSP jsou nedílnou součástí katalogů CK a SoZ, kterou klient obdrží.

Tyto VSP platí pro účast na akcích pořádaných obchodní společností CK KOVOTOUR PLUS s.r.o., která je pojistěna dle zák. č.159/1999 Sb. pro případ úpadku, číslo pojistné smlouvy 0201700050.

KOVOTOUR PLUS s.r.o., IČO: 62301055, DIČ: CZ62301055

Průvazská 12, 702 00 Ostrava-Moravská Ostrava

tel.: 591 160 308, fax: 591 160 309

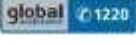
e-mail: prodej@kovotour.cz, www.kovotour.cz

Zapsáno v OR, vedeném Krajským soudem v Ostravě oddíl C, vložka 12660. Základní kapitál: 8.001.000 Kč.

Údaje uvedené v katalogu cestovní kanceláře KOVOTOUR PLUS s.r.o. byly zpracovány na základě informací dostupných a platných v době jeho zpracování. KOVOTOUR PLUS s.r.o. si vyhrazuje právo na jejich změnu.

Tiskové chyby v katalogu i cenících jsou vyhrazeny. Změna cen vyhrazena.

Tento katalog je souborným dílem.



Povinné pojištění záruk v důsledku úpadku cestovní kanceláře
Doklad o pojištění CK
KOVOTOUR PLUS s.r.o.

Tento doklad se vydává pro zákazníky cestovní kanceláře v souladu s § 6 odst. 3 zákona č. 159/1999 Sb. ve znění pozdějších předpisů, jako potvrzení o sjednání pojištění mezi pojištěním a cestovní kancelář, ze kterého vzniká zákazníkovi cestovní kanceláře nárok na pojistné plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku zákazníkovi:

1. neposkytne dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, je-li tato doprava součástí zájezdu,
2. nevrátí zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil nebo
3. nevrátí rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

Upozornění
Pojištění se vztahuje pouze na zájezdy dle § 1, odst. 1, zákona č. 159/1999 Sb. ve znění pozdějších předpisů. Informujte se prosím u prodejce, u kterého službu kupujete, zdali spadá Vaši zakoupená služba do kategorie zájezdu a je-li tato služba pojistěna.

Kontaktní spojení pro oznámení pojistné události

Repatriace ze zahraničí
Dojde-li ke skutečnosti uvedené v bodě 1, oznámte neprodleně pojistnou událost asistentní službě Global Assistance, a. s.
Telefonicky na číslo: + 420 1220 nebo + 420 266 799 788
Faxem na číslo: + 420 266 799 797
E-mailem: dispecink@1220.cz

Refundace nákladů
Dojde-li ke skutečnosti, které jsou uvedené v bodech 2, 3, oznámte pojistnou událost nejpozději do 6 měsíců od jejího vzniku písemnou formou na adresu:
Česká podnikatelská pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group,
Poborná 605/13, Praha 6, 186 00

Upozornění
Hlášení doručena po uvedení lhůt budou považována za bezpředmetná.
K oznámení přiložte cestovní smlouvu a doklad o zaplacení zálohy nebo ceny zájezdu.