

Smluvní podmínky cestovní kanceláře Miroslava Lazarová ELBIS

1. Úvod

Smluvní vztah mezi CK ELBIS a zákazníkem se řídí ustanovením zákona č. 159/99 Sb. A č. 89/2012 Sb ustanoveními Občanského zákoníku a je upraven těmito Smluvními podmínkami.

2. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká podepsáním řádně vyplněné smlouvy o zájezdu a zaplacením zálohy. Doplatek zájezdu uhradí klient bez vyzvání 30 dní před odjezdem. Při objednání zájezdu ve lhůtě kratší než 30 dní před odjezdem zájezdu je zákazník povinen zaplatit celkovou cenu objednaných služeb v plné výši. Bez řádné úhrady zájezdu neobdrží zákazník pokyny na cestu a CK je oprávněna jeho účast zrušit. Pokyny na cestu obdrží zákazník nejpozději 7 dní před odjezdem.

Zákazník odpovídá za správnost všech jím uvedených údajů na smlouvě o zájezdu, zejména platného telefonického spojení. Účastník zahraničního zájezdu je povinen si obstarat sám včas platný cestovní doklad (pas nebo OP).

3. Zvýšení ceny zájezdu

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.*

4. Podmínky realizace zájezdu

Realizace zájezdu je podmíněna minimálním počtem zákazníků. Tato skutečnost je uvedena při koupi zájezdu.

5. Změna podmínek smlouvy o zájezdu

I. ze strany CK

CK je oprávněna ze závažných důvodů nebo za mimořádných okolností změnit podmínky smlouvy, může zákazníkovi navrhnout změnu smlouvy o zájezdu. Jestliže 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 o zájezdu 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 (maximálně 20% doby trvání zájezdu)*

II. 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 činí 300,-Kč.

6. Odstoupení od smlouvy

I. ze strany CK

CK může před zahájením zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit jen z důvodů zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem.

II. 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 ve výši:

1.500,-Kč za zahraniční rekreaci, 500 za domácí rekreaci při odstoupení do 60. dne před nástupem

30% z ceny objednaných služeb od 59. dne do 31. dne, minimálně však 1.500,-Kč

50% z ceny objednaných služeb při odstoupení od 30. dne do 15. dne

80% z ceny objednaných služeb při odstoupení od 14. dne do 8. dne

100% z ceny objednaných služeb při odstoupení od 7. dne .

Při počítání lhůt je rozhodujícím 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.

7. 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 místního delegáta CK nebo majitele objektu. Zákazník je povinen při výskytu závad spolupracovat na minimalizování a zabránění škod. Opomene-li cestující z vlastní viny na závadu poukázat, zaniká nárok na slevu nebo náhradu všech později vzniklých škod, které by včasným nahlášením nevznikly. Stejně tak zaniká nárok na slevu, pokud je reklamační podána až na konci pobytu nebo po jeho skončení a tudíž nebylo možno sjednat nápravu, přičemž při včasné podání reklamace bylo možné sjednat nápravu. V závažných případech, které nebyly odstraněny na místě, předá zákazník reklamační protokol z místa pobytu přímo u CK 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, atd.) nemá nárok na snížení ceny za zájezd, ani na poskytnutí náhradního plnění.

8. Ubytovací a přepravní služby

Kategorizace ubytovacích zařízení je provedena podle místních zvyklostí. Rozdělení pokojů provádí sám hotel a CK na něj nemá vliv. Dle mezinárodních zvyklostí opouští klienti hotel v den odjezdu do 10:00 hodin. Ubytovaní v den příjezdu je možné nejdříve ve 14:00 hodin. Každé ubytovací zařízení má několik typů pokojů i apartmánů, které se mohou lišit velikostí, umístěním, výhledem atd. A není možné uvést v katalogu všechny typy ubytování, proto jsou obrázky v katalogu a na webu brány jako orientační. Fotografie nemusí přesně odpovídat tomu, jak bude vypadat pokoj či apartmán (studio), kde bude zákazník ubytován. Vzhledem k rychle se rozvíjícímu 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 třeba počítat. K teplejšímu klimatu patří také hmyz, který i přes snahu hoteliérů k jeho odstranění, může vyskytnout. První a poslední den zájezdu je určen k přepravě, nikoli k rekreaci. CK nemůže ovlivnit změny časů odletů a odjezdů. 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 své sedadlo. Autosedačka dle silničního zákona není v autobuse povinná. CK nenese odpovědnost za zpoždění autokarových a leteckých zájezdů, způsobených vyšší mocí a za další nepředvídané události, jako např. prostoje na hranicích, poruchy letadla i autobusů, kalamity, živelné pohromy.

9. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu a za účelem zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, bydliště, tapučísloúplatnost cestovního dokladu, státní příslušnost, e-mailová adresa a doručovací adresa, bankovní spojení. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze na 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 společností, ambasadám, 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 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 viz výše. 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 elbis@elbis.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 jejich prospěch zákazník smlouvu o zájezdu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to až už na základě smluvního či jiného zastoupení. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva: Požadovat od CK přístup k osobním údajům týkajícím se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. Omezení zpracování svých údajů, vznášet námitky proti zpracování, jakož i práva na přenositelnost údajů. Požadovat, aby CK omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost zpracování osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz, ale o omezení jejich použití, CK již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je potřebuje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků, nebo zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to až 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 údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je CK povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů, účel zpracování, kategorie osobních údajů, které zpracovává, příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny, plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby, existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti jejich zpracování. Získat své osobní údaje, které CK zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů, nebo zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá CK osobní údaje zákazníka jinému správci.