

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO ZÁKAZNÍKY

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tyto všeobecné smluvní podmínky (dále jen „VP“) Cestovní kanceláře CESTA Travel Agency, s.r.o., se sídlem Legerova 432, 280 02 Kolín 3, IČO 26735997 (dále jen „CK“) nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2024 a jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu či závazné objednávky (dále jen „smlouva“). VP upravují práva a povinnosti smluvních stran pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu pořádané, resp. poskytované CK. Pro vybrané zájezdy může CK uplatňovat zvláštní produktové podmínky (dále jen „ZPP“). Ustanovení v těchto ZPP mají přednost před obecnými ustanoveními VP. Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost jak před zněním VP, tak před zněním ZPP.

II. VZNIK A OBSAH SMLUVNÍHO VZTAHU

1/ Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká uzavřením smlouvy. Obsah smlouvy je určen vlastní smlouvou, těmito VP, příp. dalšími zvláštními podmínkami přiloženými ke smlouvě jako její nedílná součást, obsahem internetových stránek CK, je-li na ně ve smlouvě nebo VP odkazováno, a v případě zájezdů ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. a § 2521 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (OZ) – dále jen „zájezd“ – též informacemi o příslušném zájezdu obsaženými v katalogu, případně nabídkovém letáku nebo písemné dodatečné nabídce zájezdů (dále jen „nabídka“).

2/ Zákazník podpisem smlouvy potvrzuje, že mu byly předány tyto VP a v případě zájezdů katalog nebo nabídka obsahující informace o zájezdu, k jehož koupi se rozhodl.

3/ Pokyny k odjezdu, obsahující údaje dle § 2529 OZ (dále jen „pokyny“) zákazník obdrží nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu, a to emailem vždy, uvede-li kontaktní adresu elektronické pošty ve smlouvě; jinak osobně převzetím v CK nebo u smluvního prodejce, u něhož smlouvu uzavřel. Poštou jen tehdy, když tento způsob výslovně sjedná ve smlouvě; v tomto případě zákazník bere na vědomí, že pokyny jsou zaslány jako obyčejné psaní (nikoliv doporučeně) prostřednictvím držitele poštovní licence z důvodu jejich snazšího doručení. Je-li smlouva uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, CK nebo její smluvní prodejce předá, případně zašle pokyny dle výše uvedených podmínek neprodleně po podpisu smlouvy.

4/ V případě, že pokyny ve výše uvedeném termínu neobdrží, bude zákazník neprodleně kontaktovat CK nebo jejího smluvního prodejce, u kterého smlouvu uzavřel, a dohodne náhradní způsob doručení. Zákazník bere na vědomí, že veškerá korespondence je doručována pouze na kontaktní údaje zákazníka sjednávajícího smlouvu (objednatel), nikoliv ostatním osobám ve smlouvě uvedeným. Veškeré změny kontaktních údajů oznámí zákazník CK nebo jejím smluvnímu prodejci, a to bezodkladně.

III. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1/ Pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, zákazník při uzavření smlouvy zaplatí zálohu ve výši 30 % z celkové ceny; doplatek do zbývající celkové ceny zájezdu zaplatí nejpozději 40 dnů před zahájením zájezdu. Je-li smlouva uzavřena v době kratší než 40 dnů před zahájením zájezdu, zaplatí zákazník plnou cenu zájezdu již při uzavření smlouvy.

IV. ZMĚNY A ZRUŠENÍ SMLOUVY

1/ CK může jednostranně změnit závazek ze smlouvy, jde-li o nepodstatnou změnu.

2/ CK v případě změny dle čl. IV/1 oznámí zákazníkovi v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem údaje o změně.

3/ Navrhne-li CK zvýšení ceny zájezdu, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od smlouvy ve stanovené lhůtě, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Obdobně se postupuje i v případě, že vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb uvedených v § 2527 OZ nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala podle § 2528 odst. 1 písm. h) OZ. CK oznámí zákazníkovi společně s předložením návrhu na změnu závazku informace o dopadu navrhovaných změn na cenu zájezdu a údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. CK určí pro odstoupení zákazníkovi přiměřenou lhůtu, která nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v určené

lhůtě, platí, že se změnou smlouvy souhlasí. Zákazník je povinen uhradit případné navýšení ceny zájezdu nejpozději do 7 dnů od marného uplynutí lhůty k odstoupení od smlouvy (a v případě, že do zahájení zájezdu zbývá doba kratší, bezodkladně a vždy nejpozději dne předcházejícího dni zahájení zájezdu). Odstoupil-li zákazník od smlouvy, vrátí CK bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch.

4/ CK je oprávněna zájezd zrušit:

a) jestliže počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnižší počet určený CK. V případě všech autobusových zájezdů je minimální počet zákazníků stanoven na 30; u ostatních zájezdů je případný minimální počet zákazníků uveden v katalogu nebo jiné nabídce, případně přímo ve smlouvě o zájezdu. CK oznámí zrušení zájezdu zákazníkovi písemně, a to ve lhůtě nejpozději dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, nejpozději sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní a nejpozději čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny;

b) pokud CK v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, např. z důvodu krizových opatření, mimořádných opatření, opatření obecné povahy nebo jiných nařízení, opatření a omezení (dále jen „opatření“) přijatých např. z důvodu ohrožení zdraví na území České republiky, transitních států a/nebo v místě určení cesty nebo pobytu nebo v jeho bezprostředním okolí; v tomto případě zrušení zájezdu oznámí CK zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. CK upozorňuje zákazníky, že nemůže nijak ovlivnit, s jakým předstihem jsou opatření vyhlášena, resp. oznámena. Dojde-li u opatření, v jejichž důsledku došlo ke zrušení zájezdu, k případným následným změnám nebo jejich zrušení po oznámení o zrušení zájezdu, nemají tyto skutečnosti na zrušení zájezdu vliv, není-li mezi CK a zákazníkem ve smlouvě výslovně a písemně ujednáno jinak.

5/ CK v případě zrušení zájezdu podle čl. IV/4 vrátí zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd, CK však vůči zákazníkovi nevniká povinnost k náhradě škody.

6/ Odstoupil-li zákazník od smlouvy podle čl. IV/3 VP nebo zrušila-li CK zájezd z jiného důvodu než pro porušení povinnosti zákazníkem, nabídne CK zákazníkovi náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je v jejích možnostech takový zájezd nabídnout. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nebo jednotlivých služeb nižší než již uskutečněné platby, CK vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátí.

V. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY, ODSTUPNÉ

1/ CK je oprávněna odstoupit od smlouvy:

a) v případě, že zákazník nedodrží termín úhrady ceny/navýšení ceny zájezdu (čl. III/1, čl. IV/3, čl. V/8 VP);

b) v případě, že zákazník jinak poruší smlouvu podstatným způsobem;

c) při zrušení zájezdu dle čl. IV/4 VP.

2/ Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy

a) kdykoli před zahájením zájezdu nebo čerpáním jednotlivých služeb proti zaplacení odstupného podle čl. V/3 VP;

b) v případě nesouhlasu se změnou smlouvy podle čl. IV/3 VP;

c) v případě podstatných vad zájezdu, pokud CK tyto vady neodstraní v zákazníkem určené přiměřené lhůtě dle čl. VI/2 VP;

d) jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu; v takovém případě má zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd, nemá však právo na náhradu škody.

3/ Pokud zákazník odstoupí od smlouvy z důvodu jiného, než stanoví čl. V/2 písm. b), c) a d) VP nebo pokud CK odstoupí od smlouvy podle čl. V/1 písm.

a) nebo b) VP, je zákazník povinen uhradit CK odstupné:

a) 1000 Kč (slovy jeden tisíc korun českých) za každou osobu uvedenou ve smlouvě při odstoupení od smlouvy v době 40 a více dnů před zahájením zájezdu či čerpání služeb (dále jen „zahájením zájezdu“);

b) ve výši skutečných nákladů spojených se zrušením zájezdu či jednotlivých služeb, nejméně však:

40 % z celkové ceny při odstoupení od smlouvy v době od 39 do 30 dnů před zahájením zájezdu;

60 % z celkové ceny při odstoupení od smlouvy v době od 29 do 20 dnů

před zahájením zájezdu;

80 % z celkové ceny při odstoupení od smlouvy v době od 19 do 10 dnů před zahájením zájezdu;

90 % z celkové ceny při odstoupení od smlouvy v době od 9 do 4 dnů před zahájením zájezdu;

100 % z celkové ceny zájezdu při odstoupení od smlouvy v době 3 a méně dnů před zahájením zájezdu.

4/ Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení. Oznámení musí být doručeno v písemné formě. Rozhodným dnem pro výpočet výše odstupného je den doručení oznámení o odstoupení od smlouvy. Odstupné je splatné do 7 dnů ode dne odstoupení od smlouvy.

5/ Zákazníkem požadovaná změna termínu odjezdu, destinace, hotelu, místa odletu a příletu je vždy posuzována jako odstoupení od smlouvy a uzavření smlouvy nové a zákazník je v tomto případě povinen uhradit odstupné dle čl. V/3. Nová smlouva o zájezdu bude uzavřena dle aktuální nabídky platné v době jejího uzavření. Za provedení jiných změn je CK oprávněna účtovat manipulační poplatek ve výši 500 Kč za každou provedenou změnu; tento poplatek je splatný ihned.

6/ Splňuje-li třetí osoba (postupník) podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník (postupitel) smlouvu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li zákazník včas písemné oznámení o postoupení smlouvy spolu s prohlášením postupníka, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu; kratší lhůtu lze ujednat pouze písemně a jen tehdy, je-li smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, jinak se takové oznámení považuje za odstoupení zákazníka od smlouvy a zákazník je v tomto případě povinen uhradit odstupné dle čl. V/3 VP.

7/ Nový zákazník bere na vědomí, že v případě změny osoby, která dle smlouvy využívala speciální nabídku (např. dítě zdarma nebo sleva pro stálé zákazníky) či slevu za včasný nákup, oznámení po termínu, do kterého bylo možno speciální nabídku využít, není možné tuto výhodu převést na nového zákazníka. Nový zákazník vstupující do práv ze smlouvy o zájezdu je v tomto případě povinen doplatit před zahájením zájezdu cenu zájezdu.

8/ Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu (včetně případného doplatku ceny zájezdu dle předchozího odstavce) a úhradu jakýchkoliv dodatečných nákladů. Pokud takové dodatečné náklady CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou, sdělí CK postupiteli skutečné náklady spojené s postoupením smlouvy; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení smlouvy; tyto náklady CK postupiteli doloží. Veškeré úhrady je nutné provést před zahájením zájezdu.

VI. REKLAMACE, VADY ZÁJEZDU

1/ Zákazník má právo na reklamaci vad zájezdu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se smlouvou (dále jen „vada“).

2/ Zákazník je povinen veškeré vady vytknout bez zbytečného odkladu a určit přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. V případě odstranitelných vad je zákazník povinen je vytknout neprodleně po jejich zjištění – v průběhu zájezdu u delegáta CK či jiné osoby pověřené CK (viz čl. VII/6 VP), v případě jejich nepřítomnosti přímo u dodavatele či poskytovatele služeb a to tak, aby mohla být zjednána náprava přímo v místě poskytování služby. CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CK odstranitelnou vadu v určené přiměřené lhůtě, má zákazník právo odstranit takovou vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy dle čl. VI/2 písm. c) VP. V ostatních případech uplatní zákazník práva z vadného plnění u CK na adrese provozovny, případně u osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala (smluvní prodejce). Při uplatnění reklamace zákazník zejména uvede své identifikační a kontaktní údaje, datum a předmět reklamace (vytýkané vady) a požadovaný způsob nápravy.

3/ Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace.
4/ Vytkl-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu a tato vada nebyla odstraněna na místě samém ani v zákaznickem určené přiměřené lhůtě v souladu s čl. VI/2 VP, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Smluvní strany v souladu s § 630 odst. 1 a § 2540 odst. 2 OZ ujednávají, že právo zákazníka na slevu se promlčí, pokud jej

zákazník neuplatní ve lhůtě dvou let ode dne, kdy toto právo mohlo být uplatněno poprvé. Dále má v tomto případě zákazník právo na náhradu škody. Smluvní strany v souladu s § 630 odst. 1 a § 2542 odst. 4 OZ ujednávají, že právo zákazníka na náhradu škody se promlčí, pokud jej zákazník neuplatní ve lhůtě dvou let ode dne, kdy toto právo mohlo být uplatněno poprvé.

5/ Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení (pokud možno stejné nebo vyšší jakosti, než jaká byla sjednána ve smlouvě), aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje smlouva, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.

6/ Odmítne-li zákazník z řádného důvodu navrhované řešení podle čl. VI/5 VP nebo odstoupí-li zákazník od smlouvy dle čl. VI/2 písm. c) a čl. VI/2 VP z důvodu neodstraněných podstatných vad zájezdu, které vznikly po odjezdu, poskytne CK zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.

7/ První a poslední den zájezdu jsou určeny na dopravu na místo pobytu, resp. zpět do ČR. Reklamace zájezdu z důvodu zákazníkem tvrzeného "zkrácení" pobytu je v těchto případech vyloučena.

8/ Zákazník uzavřením smlouvy bere na vědomí následující skutečnosti a souhlasí s tím, že nemohou být předmětem oprávněné reklamace: Kategorizace hotelů se liší mezi jednotlivými destinacemi v závislosti na místních zvyklostech a legislativě. Stravování formou bufetu znamená volnou konzumaci z nabídky, která odpovídá kategorii hotelu a zejména místním zvyklostem a sezónní dostupnosti místních surovin. Období před a po hlavní sezóně (za hlavní sezóně se považují měsíce červenec a srpen, není-li uvedeno jinak) přináší vedle výhodných cen i skutečnost, že některá zařízení (restaurace, bary, diskotéky, bazény, zejm. pak venkovní) nejsou v provozu. Nabídka aktivit a služeb poskytovaných hotelem, provozovatelem lázní či dalším subjektem odlišným od CK (dále jen „provozovatel“) se může v průběhu sezóny změnit. Při sníženém obsazení nebo v období před/po hlavní sezóně může dojít rozhodnutím provozovatele k omezení nabídky poskytovaných služeb pro volný čas a zábavu. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá CK vliv. Velká část zařízení má celoroční provoz, údržby či rekonstrukce tudíž musejí být realizovány i za provozu. V době uzavření smlouvy nemusí CK disponovat nejaktuálnějšími zprávami o plánované stavební činnosti. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete.

9/ CK neručí za úroveň a cenu služeb jiného provozovatele, které nejsou předmětem smlouvy a které si zákazník sjednal na místě samém. Zákazník v těchto případech může případné nároky uplatnit pouze přímo u provozovatele.

10/ Pokud zákazník nenastoupí na zájezd, tj. nedostaví-li se k odjezdu/odletu včas dle pokynů obdržených dle čl. II/3 VP), nemůže absolvovat zájezd nebo jeho část z důvodů porušení povinností podle čl. VII/2, neuposlechnutí pokynů CK nebo nevyužití-li zákazník některou z objednaných služeb bez zavinění CK, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny ani na slevu z ceny nebo náhradu škody.

11/ U zájezdů s individuální (vlastní) dopravou CK negarantuje realizaci objednaných služeb v případě, že se zákazník při příjezdu do místa čerpání služeb opozdí o více než 24 hodin a neinformuje o této skutečnosti neprodleně (tj. během těchto 24 hodin) CK nebo jejího místního zástupce (viz čl. VII/6 VP).

12/ Právo na náhradu škody na zavazadlech přepravovaných odděleně od cestujících je nutno uplatnit přímo u dopravce, nikoliv u CK.

13/ K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>.

VII. OSTATNÍ USTANOVENÍ

1/ V cenách zájezdů není zahrnuto cestovní pojištění (pojištění léčebných výloh, pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od smlouvy – pojištění storna), pokud není v katalogu uvedeno jinak. CK důrazně doporučuje zákazníkům sjednat odpovídající pojištění, zákazník tak může učinit prostřednictvím CK u jejího smluvního

partnera, případně sám u své pojišťovny. Služby delegáta CK nenahrazují asistenční službu pojišťovny.

2/ Zákazník je povinen mít u sebe veškeré doklady potřebné pro čerpání služeb (např. letenky, jízdenky, vstupenky, poukazy/vouchery) poskytnuté CK, veškeré doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotních testech, zdravotním pojištění apod. pokud je vyžadováno), jakož i veškeré další dokumenty uvedené v pokynech obdržných dle čl. II/3 VP. Zákazník je povinen splnit očkovací a další zdravotnické povinnosti, které jsou stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy nebo právními předpisy platnými v zemích pobytu či tranzitu. Zákazník odpovídá za dodržování platné legislativy zemí pobytu/tranzitu.

3/ Zákazník bere na vědomí, že CK zpracovává osobní údaje, které zákazník poskytl či poskytne v souvislosti s jednáním o smlouvě, jejím uzavřením a plněním (zejména jméno, příjmení a titul, datum narození, adresa bydliště/ pro doručování, e-mailová adresa a telefonní čísla), a dále osobní údaje, které CK shromáždí v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb zákazníkovi. CK bude zpracovávat osobní údaje zákazníka automatizovaně v rámci elektronických databází i ručně v listinné podobě. CK při zpracování osobních údajů zákazníků dodržuje obecně závazné právní předpisy, zejm. nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále též jen „GDPR“) a zákon o ochraně osobních údajů.

Osobní údaje zákazníka bude CK zpracovávat pouze k následujícím účelům a po uvedené dobu:

- poskytování sjednaných služeb a služeb s tím souvisejícím, včetně jednání o smlouvě či její změně a plnění smlouvy – po dobu nutnou k tomuto účelu;
- ochrana práv a právem chráněných zájmů CK – po dobu 5 let od splnění nebo zániku smlouvy a v případě soudního či jiného sporu ze smlouvy rovněž po celou dobu trvání takového sporu a dále rok od jeho ukončení;
- dodržení právní povinnosti CK stanovené obecně závazným právním předpisem – po celou dobu trvání této povinnosti;
- marketingové účely (šíření obchodních sdělení o vlastních službách a produktech v souladu se Směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2002/58/ES o soukromí a elektronických komunikacích a § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti), a to v rozsahu jméno, příjmení, adresa a e-mailové adresy zákazníka – do doby, než zákazník vyjádří svůj nesouhlas s takovým zpracováním.

Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné. Bez poskytnutí osobních údajů pro účely dle písm. a), b) a c) však nemůže být uzavřena ani plněna smlouva o zájezdu, neboť tyto údaje jsou nezbytné zejména k uskutečnění smluvního vztahu bez nepřiměřených právních rizik pro CK. Poskytnutí uvedených údajů pro účel dle písm. d) je dobrovolné a zákazník může zpracování pro tento účel odmítnout předem uvedením poznámky „Nezasílat obchodní sdělení“ do části „Poznámky“ ve smlouvě, případně kdykoliv později písemným/ e-mailovým oznámením na adresu CK.

Nejpozději do 3 kalendářních měsíců po uplynutí shora uvedené doby zpracování budou příslušné osobní údaje, u kterých pomínul účel jejich zpracování, zlikvidovány či anonymizovány.

Za účelem uvedeným pod písm. a) bude CK v nezbytném rozsahu předávat osobní údaje zákazníka třetím osobám, které budou zákazníkovi poskytovat sjednané služby nebo poskytnutí takových služeb prostředkovávat (např. poskytovatel ubytování, dopravce, pojišťovna v případě uzavření smlouvy o cestovním pojištění). Tito příjemci osobních údajů budou osobní údaje zákazníka zpracovávat jako správci odpovídající za prováděné zpracování.

Osobní údaje zákazníka mohou být dále v nezbytném rozsahu za účelem uvedeným pod písm. b) a c) předávány zpracovateli, se kterým CK uzavřela smlouvu o zpracování osobních údajů (např. obchodní zástupci, účetní,

auditoři).

Zákazník má právo na přístup k osobním údajům a jejich opravu, výmaz, omezení zpracování, přenositelnost osobních údajů a právo vznést námitku proti zpracování za podmínek stanovených čl. 15-22 GDPR. Pokud CK nepřijme opatření, o něž zákazník požádal, informuje bezodkladně, nejpozději do jednoho měsíce od přijetí žádosti zákazníka o důvodech nepřijetí opatření a o možnosti podat stížnost u dozorového úřadu (Úřad pro ochranu osobních údajů, <https://uouu.gov.cz/> a žádat o soudní ochranu. CK může osobní údaje předat také do třetích zemí mimo Evropský hospodářský prostor, pokud zajišťují odpovídající úroveň ochrany osobních údajů nebo poskytují vhodné záruky; jinak pouze za podmínek uvedených v čl. 49 GDPR.

Další informace o ochraně osobních údajů poskytuje CK prostřednictvím svých webových stránek:

(i) podrobné informace o správci, účelech, právním základu a době zpracování osobních údajů na internetové adrese <https://www.ckcesta.cz> – sekce Dokumenty – Zásady zpracování osobních údajů;

(ii) podrobné informace o právech zákazníka a povinnostech CK při zpracování osobních údajů na internetové adrese <https://www.ckcesta.cz> – sekce Dokumenty – Práva subjektů osobních údajů.

Podpisem smlouvy zákazník stvrzuje, že byl stručným, transparentním, srozumitelným a snadno přístupným způsobem za použití jasných a jednoduchých jazykových prostředků seznámen s veškerými informacemi uvedenými v člancích 13 a 14 GDPR a že byla vůči němu učiněna veškerá sdělení podle článků 15 až 22 a 34 GDPR.

V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob, podpisem smlouvy potvrzuje, že je oprávněn poskytnout CK jejich osobní údaje.

4/ Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu potvrzuje, že mu byly před jejím uzavřením poskytnuty informace o zájezdu a odpovídající právní ochraně na příslušném formuláři podle směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302, zákona č. 159/1999 Sb. a prováděcí vyhlášky k § 9a tohoto zákona. Tyto informace CK poskytuje rovněž prostřednictvím svých webových stránek na internetové adrese <https://www.ckcesta.cz> – sekce Dokumenty – Základní práva zákazníka CK.

5/ Ocitne-li se cestovní kancelář v úpadku, bude zákazníkovi, který uzavřel smlouvu o zájezdu, vrácena zaplacená záloha nebo cena zájezdu včetně ceny zaplacené za poukaz na zájezd v případě neuskutečnění zájezdu, nebo rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že k úpadku došlo po zahájení poskytování zájezdu. Ocitne-li se cestovní kancelář v úpadku po zahájení poskytování zájezdu a je-li součástí zájezdu doprava, bude zajištěna repatriace zákazníka. CK si zajistila ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky nebo bankovní záruka) u subjektu Colonnade Insurance S.A. se sídlem Rue Jean Piret 1, L-2350 Lucemburk, zapsaná pod registračním číslem B 61605, jednající prostřednictvím Colonnade Insurance S.A., organizační složka, Na Pankráci 1683/127, 140 00 Praha 4, IČO 04485297, <https://www.colonnade.cz>, tel.: +420 800 700 025, e-mail: info@colonnade.cz. Na tento subjekt se zákazník může obrátit v případě, že byly služby odepřeny z důvodu úpadku cestovní kanceláře.

6/ Jméno, adresu, telefonní číslo a elektronickou adresu místního zástupce (delegáta) CK, kterého může zákazník urychleně kontaktovat, účinně s ním komunikovat, požádat o pomoc, ocitne-li se v nesházích, nebo vytknout vadu zájezdu, uvádíme vždy v pokynech k odjezdu (čl. II/3 VP). V případech, kdy nelze kontaktovat delegáta CK, může zákazník kontaktovat přímo CK CESTA Travel Agency, s.r.o., Legerova 432, 280 02 Kolín 3, tel.: +420 321 712 313, +420 777 254 727, e-mail: ckcesta@ckcesta.cz. Zákazník bere na vědomí, že přímo CK lze telefonicky kontaktovat pouze v pracovních dnech v pracovní době; proto by měl přednostně vždy kontaktovat delegáta CK přímo na místě dle kontaktních údajů uvedených v pokynech, které obdržel dle čl. II/3 VP.

Soubor služeb cestovního ruchu, které jsou Vám nabízeny, představují zájezd podle zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, který provádí směrnici (EU) 2015/2302.

Budete moci uplatnit veškerá práva, která pro Vás vyplývají z právních předpisů Evropské unie týkajících se zájezdů. Cestovní kancelář CESTA Travel Agency, s.r.o., IČO: 26735997, se sídlem Legerova 432, 280 02 Kolín III, <https://www.ckcesta.cz>, tel.: +420 321 712 313, e-mail: ckcesta@ckcesta.cz,

ZÁKLADNÍ PRÁVA ZÁKAZNÍKA PODLE ZÁKONA Č. 159/1999 SB. A ZÁKONA Č. 89/2012 SB., VE ZNĚNÍ POZDĚJŠÍCH PŘEDPISŮ (občanský zákoník)

1/ Před uzavřením smlouvy o zájezdu obdrží zákazník všechny nezbytné informace o zájezdu podle § 9a zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, tj. např. místo určení cesty nebo pobytu, dopravní prostředky, ubytování, stravování a další.

2/ Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za řádné poskytnutí všech cestovních služeb zahrnutých ve smlouvě o zájezdu.

3/ Zákazník obdrží telefonní číslo pro naléhavé případy nebo údaje o kontaktním místě, kde se může spojit s cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, která zprostředkovala prodej zájezdu.

4/ Zákazník může s přiměřeným předstihem a případně po uhrazení dodatečných nákladů postoupit smlouvu o zájezdu na jinou osobu.

5/ Cenu zájezdu lze zvýšit jen v případě konkrétního zvýšení nákladů (např. cen pohonných hmot) a pokud je to výslovně stanoveno ve smlouvě o zájezdu, a to nejpozději 20 dní před zahájením zájezdu. Překročil-li cenové zvýšení 8 % ceny zájezdu, může zákazník od smlouvy odstoupit. Vyhradil-li si cestovní kancelář právo na zvýšení ceny zájezdu, má zákazník v případě snížení příslušných nákladů právo na slevu z ceny zájezdu.

6/ Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku) a získat zpět veškeré platby, pokud došlo k výrazné změně jakéhokoli zásadního prvku zájezdu, s výjimkou ceny. Pokud cestovní kancelář před zahájením poskytování zájezdu tento zájezd zruší, má zákazník právo na vrácení ceny zájezdu a případně na náhradu škody.

7/ Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku) před zahájením zájezdu, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu (například vyskytnou-li se v místě určení cesty nebo pobytu závažné bezpečnostní problémy, které by mohly zájezd ovlivnit).

8/ Zákazník může před zahájením poskytování zájezdu od smlouvy odstoupit, pokud zaplatí přiměřené a zdůvodnitelné odstupné (storno poplatek).

ponese plnou odpovědnost za řádné poskytnutí služeb zahrnutých do zájezdu.

Cestovní kancelář CESTA Travel Agency, s.r.o., má ze zákona povinnost zajistit ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky nebo bankovní záruka), na základě které Vám budou vráceny uskutečněné platby za služby, které Vám nebyly poskytnuty z důvodu jejího úpadku, a pokud je součástí zájezdu doprava, bude zajištěna Vaše repatriace.

9/ Pokud nelze po zahájení poskytování zájezdu poskytnout jeho podstatné prvky v souladu se smlouvou, musí být zákazníkovi nabídnuto vhodné náhradní řešení bez dalších nákladů. Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku), pokud nejsou služby poskytovány v souladu se smlouvou, přičemž tato skutečnost podstatně ovlivňuje plnění služeb zahrnutých do zájezdu a cestovní kancelář neposkytla vhodné náhradní řešení.

10/ V případě neposkytnutí nebo nesprávného poskytnutí služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu má zákazník právo na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody nebo obojí.

11/ Cestovní kancelář má povinnost poskytnout pomoc, pokud se zákazník ocitne v nesnázích.

12/ Ocitne-li se cestovní kancelář v úpadku, bude zákazníkovi vrácena zaplacená záloha nebo cena zájezdu včetně ceny zaplacené za poukaz na zájezd v případě neuskutečnění zájezdu, nebo rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že k úpadku došlo po zahájení poskytování zájezdu. Ocitne-li se cestovní kancelář v úpadku po zahájení poskytování zájezdu a je-li součástí zájezdu doprava, bude zajištěna repatriace zákazníka. Cestovní kancelář CESTA Travel Agency, s.r.o., si zajistila ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky nebo bankovní záruka) u subjektu Colonnade Insurance S.A. se sídlem Rue Jean Piret 1, L-2350 Lucemburk, zapsaná pod registračním číslem B 61605, jednajícím prostřednictvím Colonnade Insurance S.A., organizační složka, Na Pankráci 1683/127, 140 00 Praha 4, IČO 04485297, <https://www.colonnade.cz>, tel.: +420 800 700 025, e-mail: info@colonnade.cz. Na tento subjekt se zákazník může obrátit v případě, že byly služby odepřeny z důvodu úpadku cestovní kanceláře.

Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 je provedena v českém právním řádu zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění zákona č. 111/2018 Sb., a § 2521 až 2549a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění zákona č. 111/2018 Sb., dostupnými na webových stránkách Ministerstva pro místní rozvoj (<https://www.mmr.cz>); tato forma zveřejnění má informativní charakter.

POJIŠTĚNÍ ZÁRUKY PRO PŘÍPAD ÚPADKU CESTOVNÍ KANCELÁŘE

POJIŠTĚNÍ ZÁRUKY PRO PŘÍPAD ÚPADKU CESTOVNÍ KANCELÁŘE

Doklad pro klienty **CESTA Travel Agency, s.r.o.**

Tento doklad slouží jako potvrzení, že cestovní kancelář sjednala pojištění, z něhož vzniká klientovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku klientovi:

- ✓ neposkytne dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
- ✓ nevrátí zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskuteční, nebo
- ✓ nevrátí rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

Pojištění je platné na základě řádně uzavřené smlouvy s pojišťovnou Colonnade.

COLONNADE
A TRAVEL COMPANY

Colonnade Insurance S.A., organizační složka
Na Pankráci 1683/127, 140 00 Praha 4
Email: travel@colonnade.cz | IČ: 04485297