

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY CK ESSENCIA S.R.O.

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „podmínky“) upravují práva a povinnosti mezi ESSENCIA s.r.o., se sídlem Hvězdova 1568/25, Nusle, 140 00 Praha 4 , IČ: 03964230 (dále jen „CK“) a objednatelem nebo spolucestujícím (společně dále jen „zákazník“) ze smlouvy o zájezdu (dále jen „smlouva“). Na smlouvu o prodeji jednotlivé služby cestovního ruchu uzavřenou mezi CK a zákazníkem se tyto podmínky použijí přiměřeně.

1. Vznik smlouvy

1.1 Informace o nabízených zájezdech v elektronické nebo tištěné podobě (dále jen „katalog“) nejsou závaznou nabídkou na uzavření smlouvy a CK si vyhrazuje právo je změnit před uzavřením smlouvy.

1.2 CK poskytuje zákazníkovi služby na základě platné a účinné smlouvy. Nezletilí musí být při uzavírání smlouvy zastoupeni zákonným zástupcem.

1.3 K uzavření smlouvy mezi CK a zákazníkem dochází uskutečněním následujících kroků: Objednatel osloví CK se svou nezávaznou poptávkou po zájezdu. CK vytvoří návrh zájezdu. Ceny jednotlivých služeb uvedené v návrhu jsou orientační. Na základě projeveného souhlasu objednatele se zasláním návrhem, provede CK rezervaci jednotlivých služeb zahrnutých do zájezdu, sdělí objednateli jejich cenu a požádá jej o odsouhlasení zájezdu, jeho ceny, případně také programu zájezdu, je-li připojen, ve lhůtě, kterou mu pro ty účely stanoví. Včasným odsouhlasením ze strany objednatele je uzavřena smlouva. Po uzavření smlouvy obdrží zákazník od CK písemné potvrzení o jejím uzavření, potvrzení o pojištění CK pro případ úpadku a potvrzený program zájezdu, byl-li součástí návrhu. Písemným potvrzením je i potvrzení zaslání emailem.

1.4 Zákazník uzavřením smlouvy stvrzuje, že byl seznámen s pasovými, vízovými a zdravotními požadavky pro účast na zájezdu, seznámil se s těmito podmínkami a s programem zájezdu, byl-li připojen. Podmínky i dokument nazvaný „Potvrzený program“ jsou nedílnou součástí smlouvy.

2. Platební podmínky

2.1 Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu před jeho poskytnutím ve lhůtě stanovené ve smlouvě nebo v potvrzení o jejím uzavření.

2.2 Zákazník může uhradit cenu v hotovosti v provozovně CK, bankovním převodem nebo složením na bankovní účet CK. Při všech platbách je zákazník povinen užívat variabilní symbol uvedený na faktuře vystavené CK. Splatnost ceny je uvedena na faktuře. Za zaplacení ceny se považuje podle formy úhrady den převzetí hotovosti nebo den připsání finančních prostředků na účet CK, a to do výše 100% stanovené ceny služeb.

2.3 Nemá-li dohodnuto jinak, zákazník je povinen uhradit zálohu ve výši 50% z celkové ceny zájezdu (vč. všech fakultativních služeb).

2.4 Nemá-li dohodnuto jinak, zákazník je povinen uhradit doplatek do celkové ceny zájezdu na účet CK nejpozději 30 dní před zahájením zájezdu. Neučiní-li tak, je CK oprávněna od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen zaplatit odstupné.

2.5 Dochází-li k uzavření smlouvy ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu, je zákazník povinen uhradit celou cenu zájezdu okamžitě po uzavření smlouvy.

2.6 V případě smlouvy o koupi letenky je zákazník povinen uhradit celou cenu letenky okamžitě po uzavření smlouvy.

3. Cena zájezdu a právo na její zvýšení

3.1 Nemá-li stanoveno jinak, jsou ceny zájezdů kalkulovány na základě středového kurzu ČNB ke dni tvorby nabídky zvýšeného o 0,40 Kč.

3.2 CK je oprávněna jednostranně 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 a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně

zájezdu,

c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %.

3.3 Způsob výpočtu zvýšení ceny zájezdu: Dojde-li ke zvýšení ceny za dopravu nebo plateb s dopravou spojených, zvýší se cena zájezdu o rozdíl mezi původně kalkulovanými a skutečně vynaloženými náklady. Změní-li se směnný kurz české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, navýší se cena zájezdu o 100% navýšení směnného kurzu.

4. Informační povinnost CK

4.1 CK je povinna nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité, je-li smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, musí CK svoji povinnost splnit již při uzavření smlouvy.

5. Další povinnosti zákazníka

5.1 Zákazník je zejména povinen:

a) poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět CK požadované údaje ve smlouvě, včetně jakýchkoliv změn takových údajů a předložit všechny potřebné doklady k žádosti o udělení víz, je-li to součástí smlouvy;

b) zajistit u nezletilých osob doprovod a dohled dospělého účastníka, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje; nezletilí se mohou účastnit zájezdu pouze v doprovodu dospělé osoby, která za ně při zájezdu odpovídá;

c) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb (letenky, vouchery, cestovní pokyny), řádně si je překontrolovat a řídit se jimi;

d) dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů;

e) dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje. Jsou-li zákazníci cizinci, jsou povinni se informovat na vízovou povinnost u zastupitelství zemí, kam cestují. Cizí státní příslušníci jsou povinni informovat CK o případné vízové povinnosti, která se jich týká v zemích cílových destinací zájezdu. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto ustanovení, nese zákazník;

g) splnit očkovací, případně další zdravotnické povinnosti při cestách do zemí, pro které jsou stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy;

h) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, omezit nebo poškodit ostatní účastníky zájezdu nebo dobré jméno CK;

j) řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce CK.

5.2 K povinnostem zákazníků – právnických osob – patří dále:

a) seznámit své účastníky se smlouvou, podmínkami a dalšími informacemi od CK;

b) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník;

c) určit vedoucího skupiny v případě, kdy podle dohody s CK není zajištěn doprovod zástupcem či delegátem CK. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů.

6. Změna smlouvy

6.1 Je-li CK nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu provést ve smlouvě takové změny, které výrazným způsobem mění některou z hlavních vlastností příslušných cestovních služeb, navrhne zákazníkovi její změnu. Pokud navrhovaná změna vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Objednatel má právo se rozhodnout, zda se změnou souhlasí. Nesouhlasí-li se změnou smlouvy, má právo od smlouvy odstoupit ve lhůtě pěti dnů ode dne doručení oznámení o změně. Neodstoupí-li od smlouvy v této lhůtě, platí, že se změnou smlouvy souhlasí.

6.2 Při uzavření nové smlouvy se platby uskutečněné na základě původní smlouvy považují za

platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší než již uskutečněné platby, je CK povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

6.3 CK je oprávněna provádět operativní změny v programu zájezdu, pokud z objektivních důvodů není možné jednotlivé původně plánované služby dodržet. Nepodstatné změny programu nejsou důvodem pro odstoupení od smlouvy bez úhrady odstupného.

6.4 V případě, že bude na základě překnihování hotelu nutné ubytovat zákazníka v jiném hotelu, uskuteční se ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie. Překnihování se může týkat i části pobytu.

6.5 CK je oprávněna provést účelné programové změny, zejména z důvodů organizačních či klimatických (např. jiná časová posloupnost navštívených míst, změna trasy z časových důvodů). Tyto programové změny činí CK zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena zájezdu se z důvodu provedení uvedených změn nemění. Tyto změny oznamuje CK bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti hradit odstupné, ledaže jde o změny podstatné.

6.6 Byl-li zájezd určen pro dvě a více osob se společným ubytováním (vícelůžkový pokoj), pak v případě, kdy na místo odstoupivšího zákazníka nenastoupí náhradník, je CK oprávněna ubytovat zůstávajícího zákazníka dle možnosti a aktuální obsazenosti hotelu jiným způsobem odpovídajícím sjednané jakosti a skutečnému počtu účastníků. CK objednateli vrátí rozdíl v ceně zájezdu před a po jeho změně.

7. Změna smlouvy na základě přání zákazníka

7.1 K jakékoli změně smlouvy iniciované zákazníkem je vyžadován souhlas CK. Souhlas je podmíněn tím, že zákazník uhradí veškeré se změnou spojené náklady. V případě, kdy CK potvrdí možnost provedení změn, je zákazník povinen ihned zaslat CK zpět vystavené původní cestovní doklady a pokyny k odbavení v kompletním složení. V případě, že zákazník nedodá zpět původní pokyny k odjezdu, zejména pak letenku, lodní či palubní lístek, CK nemůže provést požadovanou změnu, byť o tuto změnu byla písemně požádána.

8. Postoupení zájezdu

8.1 Před zahájením zájezdu může zákazník zájezd postoupit třetí osobě, pokud ta splňuje podmínky účasti na zájezdu. Změna v osobě zákazníka je účinná, doručí-li o tom zákazník CK oznámení nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splňuje podmínky účasti na zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, které CK vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka. Je-li změna zákazníka nezbytně spojena s navýšením ceny dílčích služeb zájezdu (typicky u letenek, které neumožňují změnu osoby), jsou původní a nový zákazník povinni zaplatit i toto navýšení.

9. Odstoupení od smlouvy a odstupné

9.1 Zákazník je oprávněn od smlouvy odstoupit kdykoli před zahájením zájezdu, a to i bez udání důvodů. Je-li důvodem odstoupení jeho nesouhlas s podstatnou změnou zájezdu nebo porušení povinností ze strany CK, nemá zákazník povinnost platit odstupné.

9.2 Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

9.3 Odstoupil-li zákazník od smlouvy, je mu CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu. V případě, že je odstoupení zákazníka spojeno s povinností platit odstupné, započte CK svůj nárok na odstupné oproti zákazníkovi zaplacené částce a vrátí zákazníkovi zbytek. V případě, že je odstupné vyšší než zákazníkovi zaplacená částka, je zákazník povinen rozdíl uhradit nejpozději do 10 dnů od vyúčtování.

9.4 CK může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodů porušení povinností zákazníkem. Je-li zájezd zrušen v důsledku nedodržení minimálního

počtu účastníků nebo neodvratitelné události, které CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni spravedlivě vyžadovat, není povinna hradit zákazníkovi škodu ani újmu, která mu tím byla způsobena a ani penále, jestliže na něj vznikl nárok. Jestliže CK zájezd zruší z jiného důvodu než pro porušení povinností zákazníkem, má povinnost nabídnout zákazníkovi náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je v jejích možnostech takový zájezd nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit odstupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy.

9.5 Je-li realizace zájezdu podmíněna dosažením minimálního počtu účastníků, CK o tom bude zákazníka, spolu s uvedením lhůty, v níž musí zákazníkovi pro takový případ oznámit zrušení zájezdu, před uzavřením smlouvy informovat. Tytéž informace pak CK uvede ve smlouvě či potvrzení o uzavření smlouvy.

9.6 S výjimkou případů uvedených v čl. 9 odst. 1 věta druhá, je zákazník při odstoupení od smlouvy povinen zaplatit CK odstupné. Výše odstupného za každou osobu činí v závislosti na okamžiku odstoupení od smlouvy:

| | | |
|------------------|---------|--|
| 45 dní a více | 25,00% | skutečně vzniklé náklady, nejméně však 25% z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu |
| 44 dní až 15 dní | 30,00% | skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30% z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu |
| 14 dní až 11 dní | 50,00% | skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50% z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu |
| 10 dní až 7 dní | 75,00% | skutečně vzniklé náklady, nejméně však 75% z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu |
| 6 dní a méně | 100,00% | skutečně vzniklé náklady, nejméně však 100% z konečné ceny sjednané smlouvou o zájezdu |

9.7 Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od smlouvy službu cestovního ruchu nečerpá, má CK nárok na odstupné ve výši plné ceny zájezdu.

9.8 Odstupné uvedené výše zaplatí zákazník také tehdy, odstoupí-li CK od smlouvy pro porušení povinností zákazníkem.

9.9 Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

10. Reklamáce a vady

10.1 V případě, že rozsah nebo kvalita zájezdu je nižší, než bylo dohodnuto, sdělí zákazník tuto skutečnost CK, a to tak, aby mohla být sjednána náprava bez zbytečného odkladu, pokud možno na místě samém. Pro tyto účely zákazník neprodleně kontaktuje vedoucího zájezdu, zejména hlavního průvodce, je-li na zájezdu přítomen, případně příslušného pracovníka CK. Jestliže náprava vady ihned není možná nebo to příslušný zástupce CK odmítne, zavazuje se zákazník sepsat s vedoucím zájezdu nebo jinou vhodnou osobou tištěný záznam o zjištěné vadě zájezdu obsahující alespoň: osobní údaje zákazníka, popis vady zájezdu a případný požadavek na její vyřízení.

10.2 CK ovšem neodpovídá za úroveň cizích služeb, které si zákazník objedná na místě od cizích poskytovatelů služeb ani za škody a újmy v té souvislosti způsobené.

10.3 Žádá-li zákazník slevu, musí tak učinit u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu. Zákazníkovi nevzniká nárok na slevu z ceny zájezdu, dojde-li k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zájezd nebo jeho část nevyužije.

10.4 Změny a odchylky jednotlivých služeb CK od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v nutných případech přípustné. Jedná se zejména o změnu druhu dopravy, letecké společnosti, typu letadla,

trasy letu, eventuálně programu během zájezdu.

10.5 Při zájezdech s dopravou jsou mnohdy první a poslední den určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž případně reklamovat zkrácení pobytu.

10.6 Fotografie v propagačních materiálech CK mohou být pouze ilustrační a nemusejí reflektovat skutečný stav.

11. Odpovědnost za škodu a újmu

11.1 Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejích obchodních partnerů. Zákazník je povinen dodržovat místní předpisy a doporučení a dodržovat pokyny místních poskytovatelů služeb. Zákazník uhradí i škodu a újmu, kterou způsobil místnímu poskytovateli.

11.2 CK odpovídá pouze za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. Ani tehdy však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.

11.3 Povinnost CK hradit škodu a újmu je omezena v souladu s pravidly, které pro omezení výše náhrady za škody v případě smrti, zranění a ztráty nebo poškození zavazadel stanoví Montréalská úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké přepravě, Varšavská úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké dopravě, Athénská úmluva o přepravě cestujících a jejich zavazadel po moři, Bernská úmluva o mezinárodní železniční přepravě (COTIF) a Úmluvu EHK OSN o přepravní smlouvě v mezinárodní silniční přepravě cestujících a zavazadel. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatňuje zákazník ihned přímo u dopravce.

11.4 Vznikla-li CK škoda porušením povinností zákazníkem, např. náklady vzniklé v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešení ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištění dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

11.5 Zajišťuje-li si zákazník dopravu sám, je povinen brát v úvahu reálnou možnost zpoždění. CK neodpovídá zákazníkovi za škody, které mohou v důsledku zpoždění dopravních prostředků vzniknout.

12. Pojištění

12.1 CK je pojištěna pro případ úpadku ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. Na základě uvedeného pojištění je zákazník od pojistitele CK oprávněn požadovat pojistné plnění v případě, že mu CK v důsledku úpadku

- a) neposkytne dopravu z místa pobytu do místa odjezdu,
- b) nevrátí zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu, která se neuskutečnila,
- c) nevrátí rozdíl v ceně, když se zájezd uskutečnil jenom z části.

13. Cestovní pojištění

13.1 Pokud není uvedeno jinak, nezahrnují ceny zájezdů cestovní pojištění ani pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy. Každému zákazníkovi je důsledně doporučeno zajistit si odpovídající pojištění.

13.2 V případě, že se zákazník nepojistí, bere na vědomí, že nese plnou odpovědnost za případné finanční náhrady, které vzniknou neočekávanými událostmi ve vztahu k jeho osobě během zájezdu i před jeho zahájením.

14. Souhlas se zpracováním osobních údajů a zasíláním obchodních sdělení

14.1. Zákazník je srozuměn s tím, že cestovní kancelář je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, rodné číslo, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum

expirace dokladu, bankovní spojení, datum narození, bydliště, emailová a doručovací adresa, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

14.2. Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou informace uvedené v čl. 1.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům cestovní kanceláře (zejména hotelům, přepravním společnostem, delegátům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve smlouvě o zájezdu, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země poskytne cestovní kancelář na žádost zákazníka.

14.3. Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.

14.4. Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je cestovní kancelář 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 cestovní kanceláře nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu essencia@essencia.cz. V tomto případě nebude cestovní kancelář zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

14.5. Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve smlouvě o zájezdu, ale i jiným prohlášením, s tím, že cestovní kancelář bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů cestovní kanceláře, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.

14.6. Výše uvedená ustanovení čl. 1 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvu o zájezdu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

14.7. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:

- a) Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů může kdykoliv odvolat, a to podáním zaslaným cestovní kanceláři, a to buď na adresu cestovní kanceláře nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu essencia@essencia.cz.
- b) Požadovat od cestovní kanceláře přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.
- c) Požadovat, aby cestovní kancelář omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) cestovní kancelář již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody cestovní kanceláře převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.
- d) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.
- e) Získat od cestovní kanceláře kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je cestovní kancelář povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů: (i) účel zpracování; (ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává, (iii) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým

jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.

- f) Získat své osobní údaje, které cestovní kancelář zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá cestovní kancelář osobní údaje zákazníka jinému správci.

15. Alternativní řešení sporů

15.1 V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na www.coi.cz.

15.2 Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

16. Zprostředkování

16.1 V případě zprostředkování zájezdu či jednotlivé služby cestovního ruchu vzniká právní vztah mezi poskytovatelem služby a zákazníkem, CK v takovém případě není stranou zprostředkované smlouvy, a ze zprostředkované smlouvy jí tudíž nevyplývají žádné povinnosti.

16.2. Na zprostředkování se tyto podmínky použijí přiměřeně, právní vztah mezi zákazníkem a poskytovatelem služby se však řídí především mezi nimi uzavřenou smlouvou, resp. všeobecnými obchodními/smluvními podmínkami poskytovatele služby.

17. Závěrečná ustanovení

17.1 Podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy.

17.2 Jednotlivé body podmínek jsou nezávislé; úplná nebo částečná neplatnost jednotlivých ustanovení nezpůsobuje neplatnost ostatních ujednání ani smlouvy jako celku.

17.3 Práva a povinnosti touto smlouvou neupravené se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy ČR.

17.4 Podmínky jsou platné a účinné pro všechny smlouvy uzavřené od 25. 5. 2018.