

## Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře CK PINEDA s.r.o.

Smluvní vztah mezi CK PINEDA s. r. o., Bajgarova 1160, 198 00 Praha 9 - Kyje IČ: 25213199, zapsána v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl C, vl.č.: 43187, ze dne 25.8.1997 (dále jen „pořadatel zájezdu“, příp. „CK“) a zákazníkem (účastníkem zájezdu) se řídí právním řádem ČR, ustanoveními Občanského zákoníku, zákonu č.111/2018 Sb. o podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu a těmito všeobecnými smluvními podmínkami (dále jen „podmínky“). Tyto podmínky jsou platné pro všechny zájezdy a ostatní služby cestovního ruchu pořádané CK PINEDA s.r.o. a tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK PINEDA s.r.o.

Smlouva o zájezdu se skládá z daného formuláře v pdf nebo xls podobě, z informací k danému zájezdu v příslušném katalogu (případně elektronické nabídky umístěné na stránkách pořadatele zájezdu či zaslaných zákazníkovi) a z těchto „Všeobecných smluvních podmínek“, jež jsou nedílnou součástí této Smlouvy o zájezdu (dále jen „Smlouva o zájezdu“).

### 2. PŘEDSMLUVNÍ INFORMACE

CK je povinna poskytnout zákazníkovi před uzavřením smlouvy o zájezdu (závazné objednávky) informace na standardizovaném příslušném formuláři. Formulář musí obsahovat informace o způsobu právní ochrany zákazníka, zda se jedná o zájezd nebo jen spojené cestovní služby a také základní práva zákazníka podle Zákona č.159/1999 Sb a zákona č.89/2012 Sb. Ve znění pozdějších předpisů (občanský zákoník).

### 3. SMLOUVA O ZÁJEZDU – SMLUVNÍ VZTAH, POTVRZENÍ O ZÁJEZDU

a) Smlouvou o zájezdu se pořadatel zájezdu CK PINEDA s.r.o. (dále jen pořadatel - CK) zavazuje obstarat pro zákazníka předem připravený soubor služeb cestovního ruchu (zájezd) a zákazník se zavazuje zaplatit souhrnnou cenu.

Platí, že zájezd je soubor služeb cestovního ruchu, pokud je uspořádán na dobu delší než 24 hodiny nebo zahrnuje-li přenocování a obsahuje-li alespoň dvě z těchto plnění: A) ubytování, B) dopravu, C) nájem automobilu, motocyklu nebo motorového vozidla, D) jinou službu cestovního ruchu, která není ze své podstaty součástí některé ze služeb cestovního ruchu uvedených v písmenech A), B), C resp. D).

b) Smlouva o zájezdu může být uzavřena přímo u pořadatele zájezdu nebo prostřednictvím jeho obchodního zástupce – prodejce (dále jen prodejce). Prodejce jedná na základě a v mezích uzavřené obchodní smlouvy a udělené plné moci. Zákazník je oprávněn si nechat předložit dokument, který osvědčuje způsobilost prodejce uzavírat smlouvy o zájezdu (potvrzení o zájezdu) jménem pořadatele, pro kterou je zájezd zprostředkován.

c) Smluvní vztah vzniká mezi zákazníkem – objednavatelem, který smlouvu o zájezdu uzavírá, a to i v případě, že tak činí ve prospěch dalších osob (spolucestujících). Za splnění všech závazků vyplývajících ze smlouvy ručí osoba, která ji uzavřela. Zákazník svým podpisem potvrzuje skutečnost, že od pořadatele nebo prodejce obdržel v požadovaném rozsahu a množství veškeré informace a materiály, které je mu pořadatel či prodejce povinen poskytnout včetně těchto podmínek a tyto považuje za zcela dostatečné.

d) Potvrzení o zájezdu – pořadatel vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy či bezprostředně po jejím uzavření doklad o smlouvě – potvrzení o zájezdu. Potvrzení o zájezdu vyžaduje písemnou formu. Je-li smlouva vyhotovena v písemné formě, nahradí její stejnopis potvrzení o zájezdu, obsahuje-li všechny náležitosti stanovené pro potvrzení o zájezdu.

e) Odbavení zájezdu – pořadatel doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu další podrobné a pro zákazníka důležité údaje o všech skutečnostech, které zná, nejsou-li již obsaženy ve smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu, anebo v katalogu, který zákazníkovi předal. V rámci toho pořadatel sdělí kontakt na svého zástupce pro účely pomoci v nesnázích: SOS linka CK PINEDA s.r.o., tel.:+420 775 254065, email: ckpineda@seznam.cz.

### 4. SJEDNANÉ SLUŽBY, CENY A JEJICH ÚHRADA

a) Pořadatel v potvrzení o zájezdu uvede mj. druh a rozsah sjednaných služeb, údaj o ceně zájezdu, jakož i o poplatcích, které nejsou zahrnuty do souhrnné ceny. Další informace jsou uvedeny v katalogu, který obsahuje všechny stanovené

údaje o vymezení zájezdu a zákazník ve smlouvě o zájezdu svým podpisem potvrzuje, že se seznámil s jeho obsahem (katalogem se rozumí tištěný katalog, nabídkový leták, dodatečná nabídka a webová prezentace). V případě, kdy se údaje v katalogu a ve smlouvě o zájezdu odlišují, jsou závazné údaje uvedené ve smlouvě.

b) Ceny zájezdů jsou smluvní. Závazná je vždy cena, která je uvedena v potvrzení o zájezdu. Dojde-li při vyplňování smlouvy k uvedení ceny, která je zřejmě nesprávná (chybný výpočet, přepsání) - platí cena, která byla stanovena při správném postupu. Toto ustanovení platí pro omyl ze strany zákazníka i pořadatele a druhá strana má kdykoli právo žádat opravu nesprávně vyplněné smlouvy/potvrzení o zájezdu.

c) Právo zákazníka k účasti na zájezdu pořadatele vzniká zaplacením plné ceny zájezdu. Úhradu ceny je možné provést ve splátkách. Při objednavce zájezdu je zákazník povinen uhradit zálohu ve výši 50 % z celkové ceny zájezdu, doplatek je třeba uhradit nejpozději do 30 dnů před uskutečněním zájezdu. Při porušení tohoto závazku zákazníkem má pořadatel právo od smlouvy o zájezdu odstoupit, čímž není dotčeno její právo na náhradu škody. Možné formy úhrady: hotově u pořadatele, hotově v kanceláři prodejce, složenkou, vkladem nebo převodem na účet pořadatele. Prodejce vybírá platby jménem a ve prospěch pořadatele (plná moc k provedení platby od pořadatele). Za den zaplacení zájezdu - služeb se považuje den, kdy byla celá částka připsána na účet pořadatele. Nebude-li provedena celá úhrada včas, zákazník neoddrží potřebné odbavovací materiály a pořadatel je oprávněn účast zákazníka na zájezdu zrušit. Je-li zájezd objednan v době kratší než 30 dnů před jeho zahájením je zákazník povinen provést celou úhradu již při uzavření smlouvy.

d) Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že při rezervaci pouze jedné osoby bude připočítán k ceně povinný příplatek 700,- Kč/os. za každý pobytový den pro jednotlivé účastníky v samostatné ložnici a pro dvojice v samostatném bytě, pokud se nepřihlásí další účastník.

e) V některých destinacích a oblastech platí hosté tzv. lázeňskou taxu nebo pobytovou (turistickou) taxu za každý den pobytu. O zavedení taxy a výši této částky rozhoduje místní správní úřad v ČR nebo v zahraničí a to nezávisle na CK. Výše taxy je orientačně uvedena v době vydání katalogu. Po aktualizaci ze strany úřadů zpravidla začátkem sezóny je pak upřesněna na webových stránkách pořadatele. CK PINEDA si vyhrazuje právo v některých destinacích mít tzv. lázeňskou a pobytovou taxu zahrnuto v ceně.

### 5. ZMĚNA PODMÍNEK SMLOUVY

Jednostranná změna: CK má možnost jednostranně změnit závazek ze smlouvy, pokud si toto právo vyhradí ve smlouvě a pokud jde o změnu provedenou z objektivních důvodů, nezakládají nárok na reklamaci. Údaje o změně musí být zákazníkovi oznámeny v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem.

Podstatná změna: Podstatná změna musí být zákazníkovi oznámena společně s předložením návrhu na změnu závazku jasným, srozumitelným, zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu v textové podobě a musí obsahovat: • dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, • lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od smlouvy, • důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy, a o údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.

### 6. ZMĚNA SLUŽEB

Služby, které jsou zahrnuty v ceně, jsou specifikovány u jednotlivých nabídek a programů a jsou předmětem objednávky u CK resp. prodejce. Rozsah sjednaných služeb je dán obsahem závazné smlouvy. Má-li zákazník jakékoliv požadavky nad rámec obecného popisu nabízených ubytovacích služeb, které CK nemůže ovlivnit, a které zároveň v katalogu nebo jiném prodejním materiálu výslovně nenabízí jako zvláštní službu za příplatek (např. vzdálenost apartmánu od moře, pokoj s výhledem na moře, pokoj směrem na bazén, atd.), považuje je CK pouze za nezávazné přání klienta, které nemá CK povinnost splnit. Jedná se především o požadavky na konkrétní umístění ubytovací jednotky ve vybraném ubytovacím zařízení, její poloha, orientace, požadavky na seřazení pořádek v dopravním prostředku a další požadavky, které jsou plně v kompetenci poskytovatelů ubytovacích nebo dopravních služeb.

Pokud zákazník požaduje změnu některých služeb po uzavření vztahu s CK (změna stravování, změna termínu, změna jména atd.) může být požadován poplatek 200 Kč/osoba. Změnu smlouvy lze uskutečnit pouze, pokud to bude možné. CK je oprávněna uskutečnit změny jednotlivých služeb proti sjednanému obsahu smlouvy, které jsou nezbytné a které CK úmyslně nezpůsobila, nejsou

závažné a neolivňují celkový charakter zájezdu. Požaduje-li zákazník změnu destinace a rozsahu zájezdu – poskytnutí objednaných služeb, je nutno nejdříve odstoupit od původní smlouvy o zájezdu a sjednat smlouvu novou. Pořadatelé vzniká v tomto případě nárok na úhradu odstupného.

## 7. Odstoupení od smlouvy

CK PINEDA může od smlouvy odstoupit z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu závažného porušení povinností zákazníkem. Odstoupí-li CK PINEDA od smlouvy z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit odstupné. CK PINEDA má právo zrušit zájezd v případě neodvratitelné události, které nebylo možné zabránit. V těchto případech je CK PINEDA povinna nabídnout jiný zájezd ve stejné či vyšší kategorii nebo vrátit celou zaplacenou částku. Odstoupí-li zákazník z důvodu nesouhlasu s podstatnou změnou smlouvy, má právo na vrácení celé uhrazené částky. Odstoupí-li zákazník svévolně, má právo na vrácení uhrazené částky po zaplacení odstupného.

**Výše odstupného** se určuje podle počtu dnů od prokazatelného oznámení rozhodné skutečnosti do realizace první objednané služby. Výše odstupného se vždy vypočítává v % z celkové ceny zrušených služeb.

Výše odstupného činí:

|                                                 |       |
|-------------------------------------------------|-------|
| do 30 dnů před realizací 1. služby .....        | 10 %  |
| 29 až 14 dní před realizací 1. služby .....     | 40 %  |
| 13 dnů až 2 dny před realizací 1. služby.....   | 80 %  |
| méně než 48 hod. před realizací 1. služby ..... | 100 % |

V případě změny termínu snižující celkovou cenu objednaných služeb se odstupné vypočítává z rozdílu ceny původně a nově objednaných služeb. Odstupné lze prominout z důvodů úmrtí, závažného úrazu, náhlé nemoci (nutné předložení dokladu o pracovní neschopnosti u pracujících osob, u ostatních lékařské osvědčení) nebo živelné pohromy. Nárok na prominutí odstupného potvrzuje majitel CK PINEDA.

Odstoupení od smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka - bez úhrady odstupného. Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy bez úhrady odstupného pokud:

- CK podstatně změnil některou z hlavních náležitostí zájezdu (např. délka pobytu, umístění ubytování, způsob stravování)... (§ 2539 odst. 2 OZ)
- v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastanou nevyhnutelné a mimořádné okolnosti mající zásadní vliv na poskytování služeb zahrnutých v zájezdu (nebo na přepravu) (§ 2535 OZ)

Zrušení zájezdu ze strany cestovní kanceláře.

CK může odstoupit od smlouvy, pokud:

- a) počet osob přihlášených na zájezd je nižší než nejnižší počet určený ve smlouvě a CK oznámila zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě určené ve smlouvě, která nesmí být kratší než 20 dnů před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než 6 dnů, 7 dnů před zahájením zájezdu v případě cest trvajících 2 až 6 dnů, 48 hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než 2 dny, nebo
- b) mu v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu (§ 2536 OZ). Při odstoupení od smlouvy cestovní kancelář vrátí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů po ukončení závazku ze smlouvy, veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch za zájezd, v případech stanovených tímto zákonem pak snížené o odstupné za předčasné ukončení závazku ze smlouvy (§ 2536 a OZ).

## 8. Práva a povinnosti zákazníka

Zákazník je povinen poskytnout CK PINEDA pravdivé údaje potřebné k zajištění služeb CR a platit včas a v plné výši všechny sjednané splátky. Před odjezdem do zahraničí je zákazník povinen seznámit osoby, v jejichž prospěch sjednal smlouvu, s všeobecnými podmínkami a pokyny k zájezdu nebo pobytu včetně povinností uzavřít účinné pojištění léčebných výloh po dobu pobytu v zahraničí a zabezpečit si platné cestovní doklady, případně další formality nutné pro výjezd. Cestující autobusovou dopravou mají povinnost dostavit se včas a na přesně určené místo odjezdu. Při nástupu do autobusu musí cestující dodržet zasedací pořádek, respektovat pokyny přepravce, zákaz kouření a nadměrné konzumace alkoholu případně jiného jednání významně obtěžujícího spolucestující. Po celou dobu pobytu v zahraničí je zákazník povinen dodržovat zákony ČR i navštívených zemí včetně celních, pasových a devizových předpisů. V ubytovacích zařízeních je povinnost dodržovat místní ubytovací řád, zejména noční klid, pravidla úklidu a předávání bytů, šetrně zacházet s vybavením a ohleduplně se chovat ke spolubydlícím osobám. Případně způsobenou škodu na vybavení je zákazník povinen na místě uhradit správci poškozeného bytu. Je-li porušení povinností důvodem pro vyloučení z účasti během zájezdu, je zástupce

CK PINEDA povinen vyhotovit zápis potvrzený 4 svědky nebo bezpečnostními či celními orgány.

Zákazník má právo být přesně informován o podmínkách poskytování sjednaných služeb a tyto služby vyžadovat. Reklamací případných nedostatků sdělí na místě zástupci CK PINEDA, aby mohla být sjednána náprava. Pokud není možné závadu odstranit, předá zástupci CK PINEDA písemnou reklamaci bez zbytečného odkladu (nejpozději do 1 měsíce od ukončení čerpání reklamované služby) i s návrhem na řešení reklamacie. Zákazník má právo postoupit bez poplatků smlouvu třetí osobě, splňuje-li podmínky pro poskytnutí sjednaných služeb. Zákazník má právo na přesné pokyny nutné k bezproblémovému čerpání sjednaných služeb nejpozději do 7 dnů před čerpáním první služby.

## 9. Práva a povinnosti CK PINEDA

CK PINEDA odpovídá za porušení závazků vyplývajících z uzavřené smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny CK PINEDA nebo jinými dodavateli služeb CR. CK PINEDA se může odpovědnosti za škodu způsobenou odstoupením od smlouvy před zahájením zájezdu zprostit tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla CK PINEDA zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. CK PINEDA se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit tehdy, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila CK PINEDA ani jiní dodavatelé služeb CR poskytovaných v rámci smlouvy a škoda byla způsobena zákazníkem nebo třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb CK PINEDA nebo pokud tato škoda vznikla nepředvídatelným zásahem vyšší moci. Ve výše uvedených případech, kdy je škoda způsobena třetí osobou nebo vyšší mocí, je CK PINEDA povinna poskytnout zákazníkovi v nesnázích pomoc. Je-li při realizaci zájezdu zajišťována náhradní doprava, je cestovní kancelář povinna dopravit zákazníka na místo určené smlouvou a zajistit také případné nezbytné ubytování či stravu. Rozdíl v ceně v případě náhradní dopravy je povinna vracet zákazníkovi pouze v případě, byla-li doprava zajištěna za nižší náklady. Zákazník souhlasí s použitím osobních údajů, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., uvedených v této smlouvě pro potřeby realizace služeb CK PINEDA a pro zaslání nabídek služeb CK PINEDA. K tomu uděluje souhlas ve smyslu § 5 odst. 2 zák. č. 101/2000 i jménem dalších osob uvedených ve smlouvě. CK PINEDA je povinná chránit osobní údaje před zneužitím.

## 10. Pomoc v nesnázích

Ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích nebo nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou, poskytne mu CK neprodleně pomoc, zejména tím, že mu: a) sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci, b) je nápomocen se zprostředkováním komunikace na dálku a c) pomůže najít náhradní cestovní řešení. Zavínil-li si zákazník nesnáze sám, může pořadatel za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou, nese pořadatel náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. Pokud jsou v právních předpisech Evropské unie o právech cestujících vztahujících se k příslušnému dopravnímu prostředku stanovena pro návrat delší období, uplatní se tato období. (§ 2539 odst. 2). Ocítne-li se zákazník v nesnázích, doporučujeme kontaktovat zástupce pořadatele pro účely pomoci v nesnázích: SOS linka CK PINEDA s.r.o. tel.: +420 775 254065, email: [ckpineda@seznam.cz](mailto:ckpineda@seznam.cz).

## 11. Porušení smluvní povinnosti

1) Poruší-li strana povinnost ze smlouvy, nahradí škodu z toho vzniklou druhé straně nebo i osobě, jejímuž zájmu mělo splnění ujednané povinnosti zjevně sloužit. 2) Povinnosti k náhradě se škůdce zprostit, prokáže-li, že mu ve splnění povinnosti ze smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli. Překážka vzniklá ze škůdcových osobních poměrů nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce po splnění smlouvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle smlouvy povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě nezprostit.

## 12. Cestovní doklady a další předpisy

Každý zákazník si sám odpovídá za platnost svých cestovních dokladů. Do zemí EU je možné cestovat i na občanský průkaz ČR se strojově čitelnými údaji vydávaný od druhé poloviny roku 2000. Do zemí mimo EU je zapotřebí cestovní pas, a to i když jimi pouze projíždíte. Dne 26. 06. 2012 skončila platnost zapsání dětí v cestovních pasech rodičů. Děti do 15 let mohou opustit území ČR pouze s vlastním cestovním pasem. Minimální platnost cestovních dokladů by všeobecně měla být 3 měsíce od návratu do ČR. Pokud nejste občanem ČR, proveďte si na příslušném zastupitelském úřadě, zda pro vstup do země pobytu či pro tranzit nepotřebujete vízum. Pokud ano, pořadatel zájezdu Vám vydá potvrzení o zajištěném ubytování a pojištění, které zastupitelský úřad potřebuje. Informace a doporučení pro cesty do všech zemí světa najdete na [www.mzv.cz](http://www.mzv.cz) v oddíle Cestujeme do zahraničí.

### 13. REKLAMACE

1) V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve smlouvě s pořadatelem zájezdu, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Způsob uplatnění reklamace, postup vyřizování reklamace jakož i rozhodnutí o reklamaci neupravené v těchto podmínkách blíže upravuje Reklamační řád CK PINEDA s.r.o., který je zákazníkům k dispozici v provozovně pořadatele zájezdu, jakož i na všech externích prodejních místech u zástupců CK PINEDA a také na webových stránkách pořadatele zájezdu.

2) Zákazník má povinnost vytknout CK vadu (reklamaci) bez zbytečného odkladu, tak aby mohla být uskutečněna okamžitá náprava, pokud možno na místě samém.

3) Došlo-li k nesplnění programu nebo některých služeb z viny CK, zákazník má právo na náhradu jen do výše nečerpaných služeb. V okamžiku vzniku reklamace poskytovaných služeb musí být mezi zákazníkem a partnerem v zahraničí, nebo mezi zákazníkem a zástupcem CK proveden zápis o předmětu reklamace. Doporučujeme řešit ihned vše na místě. Zápis musí být ze strany CK vždy potvrzen.

4) Zákazník je povinen poskytnout součinnost nezbytnou k vyřízení reklamace – zejm. podat informace, předložit doklady a specifikovat své požadavky.

5) Pokud zákazník vlastním zaviněním neuplatní práva z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb na základě smlouvy o zájezdu bez zbytečného odkladu, CK mu slevu z ceny nepřizná. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.

6) K uplatnění reklamace musí být přiložen doklad o uplatnění reklamace, nebo jiné potvrzení (potvrzení na VOUCHERU a podobně). Bez splnění těchto náležitostí nelze uplatnit nárok na reklamaci v CK. V průběhu poskytování služeb má CK povinnost poskytnout adekvátní náhradu za nedodržení programu, resp. rozsahu sjednaných služeb. Přijetí náhradní služby je považováno za splnění služby. 7) Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se obě strany nedohodnou jinak. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů: vyřizena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se zákazníkem nedohodne na jiné lhůtě.

8) V případě, že dojde mezi pořadatelem zájezdu a zákazníkem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o zájezdu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může zákazník dle Zákona o ochraně spotřebitele podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu (Alternative Dispute Resolution, zkratka „ADR“ případně Online Dispute Resolution zkratka „ODR“) na Českou obchodní inspekci.

### 14. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejm. Nařízením Evropského parlamentu a Rady č.2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

1. Zákazník bere na vědomí, že CK je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, bydliště, emailová a doručovací adresa, telefon. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

2. Zákazníkem udělený souhlas platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch smlouvu o zájezdu uzavřel (spolucestující), a tím, že zákazník uzavřel smlouvu o zájezdu, prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

3. Osobní údaje zákazníka budou zpracovány automatizovaně v rámci elektronické databáze ale i manuálně v listinné podobě.

4. CK bude v nezbytném rozsahu předávat osobní údaje zákazníka též třetím osobám za účelem poskytnutí sjednané služby (ubytovatelé, dopravní společnosti, delegáti-průvodci, pojišťovna zajišťující cestovní pojištění).

5. Zákazník bere na vědomí, že jeho osobní údaje mohou být předávány i třetím osobám pro účely stanovené zákonem (policie ČR, soudy), a to v rozsahu a za podmínek stanovených obecně závaznými právními předpisy.

6. Pokud je zájezd mimo země EU, i zde jsou do ubytovacího zařízení předány údaje v nezbytně nutném rozsahu.

7. Zákazník má právo požadovat od CK přístup k osobním údajům týkajícím 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.

8. Zákazník má právo požadovat, aby CK omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) CK již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CK převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

9. Zákazník má právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

10. Zákazník má právo požádat CK o poskytnutí informace o zpracování osobních údajů. Následující informace budou zákazníkovi poskytnuta bez zbytečného odkladu ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu: (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. • Za poskytnutí informace je CK oprávněna požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace. Dotazy ohledně zpracování osobních údajů mohou zákazníci adresovat na emailovou adresu [ckpineda@seznam.cz](mailto:ckpineda@seznam.cz). Zákazník výslovně bere na vědomí a souhlasí s tím, že cestovní kancelář je oprávněna v souladu s ust. § 84 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) kdykoliv v průběhu zájezdu pořizovat obrazové (zejména fotografické), zvukové a zvukově obrazové záznamy zákazníka (tj. včetně všech prvků a projevů jeho osobnosti); cestovní kancelář je oprávněna všechny takto pořízené záznamy v průběhu zájezdu i kdykoliv po jeho skončení v nezbytné míře retušovat i jinak upravovat a v původní i případně takto změněné podobě je zveřejňovat ve všech druzích svých propagačních materiálů (tištěné katalogy, letáky, webové stránky, sociální sítě, newslettery apod.) a takto je šířit všemi v úvahu připadajícími způsoby, a to samostatně i ve spojení s jinými záznamy, díly a prvky. Všechny souhlasy uvedené v tomto ustanovení jsou uděleny v územně a množstevně neomezeném rozsahu, jakož i na neomezenou dobu, resp. až do jejich případného odvolání ze strany zákazníka v souladu s ust. § 87 občanského zákoníku. Všechny souhlasy jsou zákazníkem udělovány bezplatně.

### 15. SPOLEČNÉ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

a) Zákazník podpisem smlouvy potvrzuje, že se seznámil s jejím obsahem, podmínkami, včetně podmínek cestovního pojištění a pojištění ve smyslu zákona č.159/99 Sb.

b) Zákazník bere na vědomí, že odstupné je nedílnou součástí smlouvy, souhlasí s nimi, a to jménem všech spolucestujících osob.

c) Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů, včetně údajů nutných k identifikaci totožnosti – telefonní číslo nebo emailová adresa.

d) Pořadatel si vyhrazuje právo na dodatečnou změnu jakýchkoliv údajů a právo na chyby v psaní nebo počtech obsažených v propagačních materiálech a na webu. Pořadatel neodpovídá za tiskové chyby v tištěných propagačních materiálech a v elektronických propagačních materiálech ve formátu PDF. Tyto aktualizované Všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1.3.2019.