

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRODEJE ZÁJEZDŮ A POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB CESTOVNÍ KANCELÁŘE

## 1. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsané Smlouvy o zájezdu (dále jen „smlouva“), popř. objednávky (u jednotlivé poskytování služeb) potvrzené CK (případně jejím zplnomocněným prodejcem), přičemž obě strany souhlasí se zasláním dokumentů v elektronické podobě (v příloze e-mailové zprávy) nebo v obsahu e-mailové zprávy (např. u objednávky jednotlivé poskytování služeb).

Předáním vyplněné a podepsané smlouvy či objednávky zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky CK uznává a souhlasí s nimi.

Potvrzením smlouvy či objednávky se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.

Katalogy zájezdů a služeb jsou vydávány ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před poskytnutím služeb podle smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů a služeb. V takovém případě, kdy se údaje ve smlouvě odlišují od katalogu, jsou závazné údaje, uvedené a podepsané ve smlouvě.

## 2. Platební podmínky

CK má právo na zaplacení souhrnné ceny služeb před jejich poskytnutím.

CK je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 50 % ze souhrnné ceny (včetně fakultativních služeb), doplatek souhrnné ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před plněním smlouvy. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před plněním smlouvy je zákazník povinen uhradit 100 % souhrnné ceny.

Platba se provádí bezhotovostně, bankovním převodem nebo poštovní poukázkou. V případě nedodržení termínu úhrady ceny za plnění smlouvy nebo doplatku zákazník, je CK oprávněna služby neposkytnout a od smlouvy odstoupit s tím, že náklady spojené se zrušením smlouvy (stornopoplatky) hradí zákazník.

## 3. Cena

Cenou za služby /za plnění smlouvy/ se rozumí souhrnná cena uvedená ve smlouvě (či v objednávce). Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu smlouvy nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

CK je oprávněna do 21. dne před plněním smlouvy jednostranným úkonem zvýšit její souhrnnou cenu v případě, že dojde ke zvýšení:

- ceny za dopravu vč. cen pohonných hmot, nebo
- plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně služeb, nebo
- směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny služeb v průměru o více než 10 %.

Písemné oznámení o zvýšení souhrnné ceny zašle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před plněním smlouvy.

*Je-li CK nucena zvýšit souhrnnou cenu za plnění smlouvy za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy (viz dále).*

## 4. Práva a povinnosti zákazníka

### K základním právům zákazníka patří:

- právo na řádné poskytnutí objednaných služeb
- právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, zvl. kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě neshody může obrátit (místní zástupce CK, zastupitelský úřad - adresa a telefon), podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou resp. zástupcem CK v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o služby, jichž se účastní nezletilá osoba
- právo být seznámen s případnými změnami rozsahu objednaných služeb a souhrnné ceny
- právo zrušit svoje čerpání služeb kdykoliv před plněním smlouvy a to odstoupením za podmínek dle čl. 6 těchto podmínek
- právo písemně oznámit CK, že plnění vyplývající ze smlouvy bude místo něho čerpat jiná osoba. Současně s oznámením je povinen CK doručit prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou a splňuje všechny podmínky tak, aby mohla být smlouva v jeho prospěch plněna. Oznámení musí být doručeno CK v termínu 7 dní před plněním smlouvy; původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení souhrnné ceny a nákladů, které CK vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka.
- právo na reklamaci vad v souladu s článkem 7. těchto podmínek
- právo na ochranu dat, která uvádí ve smlouvě a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami
- právo obdržet doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události, jsou-li předem sestavené kombinace služeb zájezdem podle zákona<sup>1</sup>

### K základním povinnostem zákazníka patří:

- poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů (fotografie, pas, formuláře žádosti o víza, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu atp.)
- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu plnění smlouvy, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- nahlásit účast cizích státních příslušníků
- zaplatit cenu za plnění smlouvy v souladu s čl. 3 těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení; neuhradí-li zákazník souhrnnou cenu za plnění smlouvy ve stanoveném termínu, má CK právo od smlouvy odstoupit a účtovat odpovídající stornopoplatek
- bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
- převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb
- dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu se všemi doklady požadovanými podle cestovních pokynů
- při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz atp., pokud jsou vyžadovány); cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vizové povinnosti u zastupitelství zemí, kam cestují, resp. které budou projíždět a potřebná víza si obstarat.

- řídít se pokyny průvodce nebo jiné cestovní kanceláří určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; v případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu služeb je CK oprávněna zákazníka z účasti na dalších službách vykrátit, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb.

- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní odběratele služeb

- uhradit eventuelní škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy

## 5. Změny dohodnutých služeb a jejich právní důsledky, rušení služeb

- Před plněním smlouvy
  - Pokud nastanou okolnosti, které CK brání poskytnout služby podle sjednaných podmínek, je povinna provést odpovídající změny (např. programu, trasy nebo ceny) nebo je zrušit. Takové změny je CK povinna oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu.

- Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a na vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv stornopoplatků:
  - při zrušení služeb cestovní kanceláří
  - při změně termínu objednaných služeb o více než 24 hodin

- při závažné změně programu, trasy, místa ubytování, způsobu přepravy a ceny za služby; za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího objektu, pokud je náhradní objekt stejné nebo vyšší kategorie, změna pořadí míst navštívených po trase, změna příjezdové /odjezdové/ trasy z dopravních, bezpečnostních apod. důvodů.

- Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.

- CK je oprávněna zrušit zájezd pro nesplnění podmínky minimálního počtu zákazníků nejpozději 7 dnů před odjezdem oznámením zákazníka. Pokud není ve Smlouvě o zájezdu či přímo v nabídce zájezdu uvedeno jinak, použijí se tyto limity minimálního počtu zákazníků na daném zájezdu:
  - 40 osob u pobytových a poznávacích zájezdů s autokarovou dopravou.

- V průběhu plnění smlouvy
  - CK je oprávněna provádět operativně změny programu a poskytování služeb v jejích průběhu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna:
    - zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám, resp. odpovídající charakteru služeb
    - vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu neposkytnutých služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
    - poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě

V případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny.

CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí ze změny programu a souhrnné ceny.

- U služeb, jejichž součástí je ubytování v zahraničí, jsou první a poslední den určeny především k zajištění dopravy a transferů a nejsou považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat eventuelní zkrácení „pobytu“.

- CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivé počasí, příp. z důvodů přetížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování připojů, dovoleně, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění.

## 6. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, stornopoplatky

Zákazník má právo před zahájením zájezdu odstoupit od uzavřené Smlouvy s CK (stornovat zájezd). Toto odstoupení musí učinit písemně. Smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemné odstoupení (storno zájezdu) doručeno CK. V tomto případě má CK právo účtovat odpustné / stornopoplatky (smluvní pokutu).

Odstupné je splatné ihned. Po odečtení odpustného z celkové ceny zájezdu obdrží zákazník zpět zbytek ze zaplacené částky. Pokud by výše odpustného (stornopoplatků) byla vyšší než zaplacená záloha, je klient povinen uhradit částku rovnající se výši odpustného (stornopoplatků). Výše odpustného je uvedena za osobu. Minimální výše jakéhokoli odpustného je 1.000,- Kč za osobu (u zájezdů, jejichž cena za os. nepřesáhne 1.000,- Kč se minimální výši odpustného rozumí cena zájezdu).

### Výše odpustného u zájezdů do evropských destinací:

Výše odpustného závisí na době, kdy CK obdržela požadavek zákazníka na storno (zrušení) zájezdu, a to:

#### Zrušení zájezdu:

60 a více dnů před odjezdem - minimálně: Kč 1.000,- Kč/os.,

59-46 dnů před odjezdem 15% ceny zájezdu

45-30 dnů před odjezdem 50 % ceny zájezdu

29-17 dnů před odjezdem 75 % ceny zájezdu  
16-07 dnů před odjezdem 90 % ceny zájezdu  
méně než 7 dnů před odjezdem 100 % ceny zájezdu.

Pokud má zákazník sjednáno komplexní cestovní pojištění včetně pojištění storna zájezdu, má se za to, že tato služba (pojištění) je čerpána od podpisu Smlouvy jako celek. V případě storna zájezdu se cena pojištění zákazníkovi nevrací ani nespadá do výpočtu odpustného, neboť služba je čerpána a dodavatelí uhrazena v plné výši.

- Při určení počtu dnů pro výpočet odpustného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd).

### Výše odpustného u zájezdů do mimoevropských destinací:

- Stornopoplatky budou účtovány v částce skutečně vynaložených nákladů CK (zaplacené zálohy, neretundovatelné letenky apod.) ke dni doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy. Výše těchto stornopoplatků bude však činit vždy minimálně:

60 a více dnů před odjezdem (odletem): 50 % ceny zájezdu

59-30 dnů před odjezdem (odletem): 80 % ceny zájezdu

29-11 dnů před odjezdem (odletem): 90 % ceny zájezdu

10 a méně dnů před odjezdem (odletem): 100 % ceny zájezdu

- Pokud má zákazník sjednáno komplexní cestovní pojištění včetně pojištění storna zájezdu, má se za to, že tato služba (pojištění) je čerpána od podpisu Smlouvy jako celek. V případě storna zájezdu se cena pojištění zákazníkovi nevrací ani nespadá do výpočtu odpustného, neboť služba je čerpána a dodavatelí uhrazena v plné výši.

- Při určení počtu dnů pro výpočet odpustného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd).

V případě storna jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu / apartmá nižším počtem osob.

Pokud zákazník v termínu dle smlouvy nezačne odebrat služby nebo svoji vinou služby zamešká nebo mo okolnosti neumožňují je odebrat, má CK nárok na úhradu ztráty, která jí tím vznikne, popřípadě na úhradu souhrnné ceny všech poskytnutých služeb.

V případě, že zákazník v průběhu poskytování služeb svévolně službu neodebere nebo plně nevyčerpá, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

V případě změny jména zákazníka dle písm. e) článku 4. (práva zákazníka) účtuje CK paušální poplatek 300,- Kč.

Požaduje-li zákazník překnihování na jiný termín nebo jiné ubytování a CK tak může učinit, je zákazník povinen zaplatit poplatek odpovídající stornopoplatkům.

**Pokračování** Všeobecných podmínek na 2. straně, celkem ze tří stran.

<sup>1</sup> Zákon č.159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu



- Zákazník souhlasí s tím, aby CK v souladu s ustanoveními Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), tzv. GDPR (anglická zkratka obecného nařízení, se kterou se lze setkat v odborných textech či hovoru, z anglického názvu General Data Protection Regulation), které nahraňuje od 25.5.2018 zák. č. 101/200Sb.,

zpracovávala jeho chráněné osobní údaje, v případě nutnosti včetně rodného čísla. Tyto údaje bude CK zpracovávat za účelem nabízení služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných CK a pro akviziční činnost plně v souladu s výše uvedeným nařízením, dle níže uvedeného:

**Zásady ochrany osobních údajů**

Vaše osobní údaje chráníme, jsou u nás v bezpečí. Seznamte se s tím, jak s Vašimi daty pracujeme.

Jak nás kontaktovat? Budete-li mít ke zpracování Vašich údajů jakýkoli dotaz, můžete nás kdykoli kontaktovat na e-mailu adrese: [zajezdy@a21.cz](mailto:zajezdy@a21.cz).

Jaké osobní údaje zpracováváme a proč?

Pokud si u nás objednáte zájezd či jinou službu

Za účelem plnění smlouvy o zájezdu

Pokud si u nás objednáte zájezd či jiné služby, vyplňujeme s Vámi podrobnou smlouvu o zájezdu a zjišťujeme další důležité údaje nutné pro vyřízení Vaší objednávky a plnění zákonných povinností. Jsou to především: jméno a příjmení, rodné číslo, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, bankovní spojení, datum narození, adresa trvalého bydliště, státní příslušnost, emailová a doručovací adresa, údaje o Vašem zdravotním stavu (pokud existuje nějaké omezení). Všechny tyto osobní údaje zpracováváme pouze po zákonem stanovenou dobu, případně po dobu nezbytně nutnou k vyřízení Vaší objednávky.

Pokud si u nás objednáte zájezd, pak za účelem plnění cestovní smlouvy musíme některé Vaše osobní údaje předat i našim dodavatelům, což jsou hlavně hotely, dopravci, letecké společnosti, delegáti. Více viz oddíl Kdo má k Vaším osobním údajům přístup?

Poskytování nabídek na míru

Vaše základní kontaktní údaje v rozsahu jméno a příjmení, emailová a doručovací adresa, případně telefon budeme dále zpracovávat na základě našeho oprávněného zájmu za účelem zaslání obchodních sdělení. Novinky a cílené nabídky zasíláme zejména prostřednictvím emailu, výjimečně použijeme Vaši poštovní adresu a pošleme Vám náš nový tištěný katalog zájezdů. Proti zaslání marketingových sdělení se můžete kdykoli odvolat, stačí klepnout na tlačítko pro odhlášení, které najdete v každém našem emailu. Pokud si prohlížíte naše webové stránky:

Pokud se přihlásíte k odběru novinek

Pokud jste projevili zájem o zaslání našich novinek nebo cestovatelských newsletterů, uchováváme Vaši emailovou adresu, jméno a příjmení. Abychom Vás mohli při komunikaci vhodně oslovit, identifikujeme z Vámi vyplněných údajů i Vaše pohlaví. Tyto osobní údaje zpracováváme na základě Vašeho souhlasu se zpracováním osobních údajů a zasláním obchodních sdělení a uchováváme po dobu 5 let. Svůj souhlas se zpracováním můžete kdykoli odvolat pouhým klepnutím na tlačítko pro odhlášení, které najdete v každém našem newsletteru.

Pokud od nás dostáváte naše newslettery můžeme sledovat, zda Vás obsah e-mailu zaujal a zda jste se například podívali na podrobnosti na našem webu. Tyto informace zpracováváme na základě našeho oprávněného zájmu za účelem zkvalitnění našich služeb a obsahu newsletteru a webových stránek po dobu 5 let.

Údaje o Vašem chování na webu

Pokud procházíte obsah našich webových stránek, získáváme o některých Vašich aktivitách informace, které nám pomáhají vylepšit nabídku služeb. Pomocí cookies nebo jiných technologií tak získáme například Vaši IP adresu a některé informace o Vašem chování na našich webových stránkách. Informace nám slouží především k tomu, abychom Vám dokázali nabídnout lepší služby co nejvíce odpovídající tomu, co hledáte. Údaje o vašem chování na webu zpracováváme na základě našeho oprávněného zájmu za účelem vytváření přizpůsobených nabídek a cílených reklam po dobu 5 let.

Fotografie a videozáznamy

V průběhu zájezdu obvykle pořizujeme bohatý foto a videomateriál, který pak využíváme k další propagaci (třeba do katalogu a dalších tištěných materiálů, nebo na webové stránky). Fotografie nebo videozáznam s Vaší osobou ovšem pořídíme a použijeme pouze v případě, že nám k tomu udělíte výslovný souhlas.

Tyto body platí i pro spolucestující osoby uvedené v cestovní smlouvě, protože předpokládáme, že zákazník, který s námi sepíše cestovní smlouvu o zájezdu, je oprávněn za spolucestující osoby souhlas udělit.

Kdo má k Vaším osobním údajům přístup?

V rámci naší firmy pracují s osobními daty jen proškolení zaměstnanci, kteří jsou vázáni mlčenlivostí a jsou povinni zachovávat určená bezpečnostní opatření. Rádi bychom Vás ujistili, že své kolegy si opravdu pečlivě vybíráme, jejich spolehlivost a zkušenosti jsou pro nás zásadní prioritou.

Pokud prohlížíte naše webové stránky

Osobní údaje, které vyplníte na našich webových stránkách (třeba do formuláře pro rezervaci zájezdu, při přihlášení k odběru newsletteru, apod.) pro nás zpracovává společnost Open Travel, s.r.o. (IČ: 28438671), která zajišťuje chod našich stránek a souvisejících služeb.

Pro měření návštěvnosti webu a přizpůsobení obsahu prostřednictvím cookies a jiných technologií využíváme služeb externích zpracovatelů: Google Analytics a Google Search Console od společnosti Google Inc., TOPList od společnosti TOPList s.r.o., Facebook Pixel společnosti Facebook Inc. Na základě Vašeho souhlasu pak předáváme některé informace reklamním a sociálním sítím provozovaným společnostmi: Seznam.cz, a.s., Facebook a Google.

Pokud si objednáte zájezd či jinou službu

Pokud si u nás objednáte zájezd, pak za účelem plnění cestovní smlouvy musíme některé Vaše osobní údaje předat i našim dodavatelům, což jsou hlavně hotely, dopravci, letecké společnosti, delegáti, případně další strany zajišťující dodatečné služby k Vašemu zájezdu. O těchto dodavatelích budete včas informováni v cestovní smlouvě, pokynech k zájezdu, případně během zájezdu. Pokud si sjednáte cestovní pojištění k zájezdu, předáme Vaše osobní údaje příslušné pojišťovně k zajištění plnění služby.

Pokud uskutečíte rezervaci zájezdu či jiných služeb přes formulář na našem webu, osobní údaje v rozsahu kontaktních údajů pro nás zpracovává společnost Open Travel, s.r.o. (IČ: 28438671), která zajišťuje chod našich stránek a souvisejících služeb.

Předání osobních údajů mimo EU

Pokud cestujete do vzdálených zemí mimo Evropský hospodářský prostor, pak v rámci vyřízení Vaší objednávky a výhradně k zajištění realizace zájezdu můžeme nejnutnější osobní údaje předat i partnerům mimo prostor EU (např.

hotely, letecké společnosti), kteří zajišťují odpovídající úroveň ochrany osobních údajů.

Všechny partnery si pečlivě vybíráme. S poskytovateli aplikací a dalších technických služeb máme sepsány zpracovatelské smlouvy.

Ochrana a zabezpečení Vašich dat

Vaše data bedlivě střežíme a chráníme je v maximální možné míře. Přijali jsme řadu opatření proti jejich zneužití, poškození nebo zničení. Všichni zaměstnanci a spolupracovníci byli řádně poučeni a proškoleni. Data jsou uložena na vysoce zabezpečených serverech a pravidelně zálohována.

Jaká máte práva?

Chcete-li vědět, jaké údaje o Vás zpracováváme, nebo pokud máte jakékoli pochybnosti o tom, že Vaše údaje zpracováváme v souladu se zákonem, obraťte se na nás, podáme Vám podrobné vysvětlení. O co nás můžete například požádat?

Právo na přístup k informacím

Máte právo vědět, jaké údaje o Vás zpracováváme, proč a po jak dlouhou dobu, jak je archivujeme a komu předáváme. I když jsme se snažili všechny důležité otázky zodpovědět právě na této stránce, pokud zde náhodou něco nenajdete, zplejte se nás. Podrobnosti ke zpracování Vašich osobních údajů Vám sdělíme nejpozději do 30ti dnů.

Právo na změnu

Pokud se domníváte, že osobní údaje, které o Vás zpracováváme, jsou chybné, neúplné nebo neaktuální, napište nám. Vše prověříme a bude-li třeba, dáme co nejdříve do pořádku.

Právo na výmaz údajů

Pokud nás požádáte, Vaše data z našich databází smažeme nadobro. Výjimkou jsou ty osobní údaje, které musíme evidovat, protože to po nás vyžaduje zákon (třeba údaje z cestovních smluv, účetní doklady, apod.). Zároveň zajistíme vymazání údajů u našich zpracovatelů, kteří pro nás zajišťují některé ze služeb. Protože úplné smazání záznamů (i ze záloh) je poměrně technicky náročné, odstranění provedeme do 30 dnů ode dne, kdy obdržíme Vaši žádost.

Právo na omezení zpracování

Pokud chcete zpracování Vašich údajů u nás z nějakého důvodu dočasně omezit (třeba do doby, než dojde k opravě/doplnění údajů, apod.), kontaktujte nás. Vaše údaje nebudeme po stanovenou dobu nijak využívat.

Právo na přenos informací

Chcete své údaje místo nás svěřit někomu jinému? Vše o Vás vyexportujeme do XML souboru, a ten můžete snadno poskytnout novému správci.

Můžete podat stížnost

Domníváte se, že s Vašimi osobními údaji nezacházíme tak, jak bychom ze zákona měli? Máte právo obrátit se přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů. Budeme ale rádi, pokud se pokusíte problém vyřešit nejprve s námi, pokusíme se vše prověřit a případně sjednat nápravu. Tyto Zásady zpracování osobních údajů jsou platné od 1. května 2018.

## 11. Závěrečná ustanovení

- Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejním místě, nezavazuje CK více než je uvedeno v písemné nabídce a v písemném programu zájezdu. V případě nejasností před podpisem Smlouvy se obraťte na pracovníky prodeje CK, kteří Vám rádi poskytnou vysvětlení.

- Tyto všeobecné smluvní podmínky se vztahují na všechny zájezdy pořádané CK včetně zájezdů, které CK organizuje ve spolupráci s partnerskými CK a také na všechny jednotlivě poskytované služby (např. na základě objednávky). Zákazník bere na vědomí, že tyto všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy (či případné objednávky), potvrzuje, že se na těchto podmínkách dohodl a souhlasí s nimi a to i jménem všech spolucestujících osob, které jej k uzavření této Smlouvy (či objednávky) zmocnil. Tyto všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost a účinnost ode dne 1. 4. 2019 na dobu neurčitou.

*S veškerými výše uvedenými podmínkami souhlasím a to i jménem všech výše uvedených osob, které mne k uzavření Smlouvy (či objednávky) zmocnily, což stvrzuji podpisem Smlouvy o zájezdu (či objednávky služeb).*