

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE PRO PRODEJ ZÁJEZDŮ A PRO OBSTARÁNÍ JEDNÉ SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Cestovní kancelář DOVOLENÁ SNŮ s.r.o., IČO: 28404131, se sídlem Klokočná 99, PSČ 251 64 (dále jen „CK“) se zabývá:
- prodejem zájezdů;
  - obstaráním jednotlivých služeb cestovního ruchu, které netvoří spojené cestovní služby ani zájezd (dále jen „jiné služby cestovního ruchu“).
- 1.2. Tyto všeobecné obchodní podmínky CK (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran ze:
- smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“);
  - ze smlouvy o obstarání služby cestovního ruchu.
- 1.3. CK informuje zákazníka o tom, k jaké smlouvě směřuje jejich předmluvní komunikace nejpozději před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením SoZ. CK pro tyto účely předá zákazníkovi příslušný formulář (dále jen „vzorový formulář“), který musí obsahovat informaci, že se jedná o zájezd a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka.

## 2. SMLOUVA O ZÁJEZDU

- 2.1. CK poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné SoZ, jejíž obsah je v praxi rozdělen do několika dokumentů: (i) návrh SoZ, (ii) potvrzení o zájezdu (ii) tyto VOP, (iii) popis zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém materiálu včetně online verzí a (iv) další emailová komunikace (dále jen „SoZ“). Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. Text SoZ má přednost před VOP i popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu.
- 2.2. Není-li SoZ uzavřena v písemné podobě, vydá CK zákazníkovi potvrzení o zájezdu v textové podobě, např. v pdf.
- 2.3. Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je potvrzení o zájezdu nebo uzavřená smlouva o zájezdu na formuláři CK.

## 3. UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 3.1. Prodejem zájezdu se rozumí okamžik uzavření SoZ. SoZ je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s CK závazně potvrdí nabídku zájezdu. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu se považuje:
- podpis předloženého návrhu SoZ zákazníkem ve lhůtě určené CK;
  - jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CK zachycený v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci.
- 3.2. SoZ je účinná vydáním potvrzení o zájezdu za předpokladu, že záloha ceny zájezdu byla připsána na účet CK ve stanovené době.
- 3.3. Zákazník svým podpisem návrhu SoZ osvědčuje že:
- mu byly spolu s návrhem SoZ zaslány všeobecné obchodní podmínky CK, které tvoří nedílnou součást SoZ, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,

- mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
- mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku,
- mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,
- mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz (platí pro občany EHP), respektive byl za účelem zjištění těchto informací odkázán na jeho příslušný zastupitelský úřad (občané třetích zemí), údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
- mu byl předán kontakt na místního zástupce CK,
- je oprávněn SoZ uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřily. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

3.4. Pokud zákazník uzavírá SoZ za či ve prospěch třetích osob, odpovídá jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací.

3.5. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové SoZ uvedeno jinak, zájezdy CK nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.

3.6. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové SoZ uvedeno jinak, jsou služby reprezentanta CK poskytovány v českém, slovenském nebo anglickém jazyce. CK informuje zákazníka o tom, zda je reprezentant CK přítomen na místě nebo pouze ve státě určení na telefonu.

3.7. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové SoZ uvedeno jinak, jsou služby reprezentanta CK poskytovány až v destinaci, nikoliv během letecké přepravy.

#### **4. PODROBNÉ POKYNY A DOKLADY PRO CESTU**

4.1. CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, a které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením SoZ. Ve stejné lhůtě předá CK zákazníkovi nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. Je-li SoZ uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené již při uzavření SoZ.

#### **5. CELKOVÁ CENA ZÁJEZDU A ZPŮSOB PLATBY**

5.1. Cena zájezdu je celkovou cenou, která je stanovena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením SoZ, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.

- 5.2. Cena zájezdu a cena dalších objednaných doplňkových služeb je uvedena v SoZ. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.
- 5.3. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou v SoZ výslovně uvedeny. Zákazník, který bez zavinění CK nevyčerpá všechny smlouvené služby, nemá právo na jejich náhradu.
- 5.4. Cena zájezdu nezahrnuje: cestovní pojištění, pojištění ev. storna zájezdu (toto platí i pokud je cestovní / storno pojištění uvedené SoZ, jedná se o zprostředkování služby, jenž není službou cestovního ruchu a není součástí zájezdu).
- 5.5. Není-li v SoZ stanoveno jinak, zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto:
- zálohu 50 % ceny zájezdu před uzavřením SoZ;
  - doplatek 50 % ceny zájezdu nejpozději 2 měsíce před zahájením zájezdu.
- 5.6. V případě neuhrazení doplatku ceny má CK právo odstoupit od SoZ. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn a přijatá záloha snížená o odstupné dle článku 9. mu bude vrácena. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od SoZ.
- 5.7. V případě uzavření SoZ ve lhůtě kratší než 2 měsíce před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit celou cenu zájezdu již při uzavření SoZ, není-li v SoZ stanoveno jinak.
- 5.8. Cenu zájezdu hradí zákazník přímo CK (není-li uvedeno jinak bankovním převodem). Další informace o platbě (zejména čísla účtů) jsou uvedeny na internetových stránkách CK ([www.dovolenasnu.cz](http://www.dovolenasnu.cz)) a návrhu SoZ.
- 5.9. Zákazníková finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet CK, resp. v den, kdy CK finanční plnění obdrží.

## **6. ZMĚNA SMLOUVY**

- 6.1. CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od SoZ. O nepodstatnou změnu se jedná také v případě změny pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání zájezdu. Nepodstatná změna nezakládá zákazníkovi právo na poskytnutí slevy.
- 6.2. Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb, nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, může zákazník návrh na změnu smlouvy přijmout nebo může odstoupit od SoZ ve lhůtě podle SoZ, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od SoZ, c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od SoZ, a d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Neodstoupí-li zákazník od SoZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí.
- 6.3. Jestliže se v situaci podle 6.2. v důsledku změny závazku z SoZ sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.
- 6.4. CK není povinna poskytnout klientovi služby nad rámec SoZ.

## **7. PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA POSTOUPENÍ SMLOUVY**

- 7.1. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník SoZ postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou SoZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.
- 7.2. CK nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením SoZ; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení SoZ, a tyto náklady zákazníkovi doloží.
- 7.3. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek CK, poplatek za změnu letenky, cena nové letenky – zpravidla nelze měnit jméno osoby na letence, musí se hradit nová letenka dle aktuálního tarifu).

## **8. Odstoupení od smlouvy**

- 8.1. Zákazník může před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit vždy, avšak CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost.
- 8.2. CK může zájezd zrušit, pokud jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti.
- 8.3. Zákazník porušuje svou povinnost zejména tím, že včas nezaplatí zálohu, doplatek nebo celou cenu zájezdu, nedostaví se včas na místo odjezdu, nedodrжуje opakovaně pokyny reprezentanta CK nebo jinak závažně narušuje průběh cesty nebo pobytu.
- 8.4. Zákazník je povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odstupné ve výši dle čl. 9.
- 8.5. Zákazník odstupné nehradí, jestliže důvodem odstoupení je: a) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí služeb cestovního ruchu zahrnutých v zájezdu, b) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala, c) 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, d) CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. V těchto případech je CK povinna zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situaci podle písm. c) a d) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.
- 8.6. Účinky odstoupení od SoZ nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

## **9. Odstupné (storno)**

- 9.1. Pro stanovení výše odstupného se vychází z ceny zájezdu podle článku 5.2. nesnížené o slevy, dále z počtu dnů mezi odstoupením od SoZ a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Začátkem zájezdu se rozumí začátek poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu. Není-li v SoZ stanoveno jinak, výše odstupného činí:
  - více než 35 dní před cestou, skutečně vzniklé náklady CK týkající se dopravy (typicky nevratná cena letenky) a 30 % z ceny programu v destinaci (ubytování, průvodce apod.);

- 34 až 11 dní před cestou, skutečně vzniklé náklady CK týkající se dopravy (typicky nevratná cena letenky) a 50 % z ceny programu v destinaci (ubytování, průvodce apod.);
  - 10 a méně dní před cestou 100 % z ceny zájezdu.
- 9.2. Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od SoZ zájezd nečerpá, má CK právo na odstupné ve výši plné ceny zájezdu.
- 9.3. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.
- 9.4. Pokud zákazník již na základě SoZ provedl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odstupné, budou vzájemné pohledávky započteny. CK případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné, nebo zákazník neprodleně doplatí CK rozdíl mezi odstupným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.
- 9.5. Na žádost zákazníka CK výši odstupného odůvodní.

## **10. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU, REKLAMAČNÍ ŘÁD A POMOC V NESNÁZÍCH**

- 10.1. CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.
- 10.2. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu s SoZ.
- 10.3. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Zákazník je při vytýkání vady CK povinen uvést jméno, příjmení, adresu a svou výtku zdůvodnit. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy.
- 10.4. 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 vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného.
- 10.5. 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 v SoZ, aby zájezd mohl pokračovat. To platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhané náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje SoZ, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhané náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo v SoZ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CK povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout 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.
- 10.6. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu s SoZ, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.

- 10.7. Má-li zájezd vadu a vytkl-li zákazník bez zbytečného odkladu, má právo na slevu z ceny zájezdu ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Žádá-li zákazník slevu, měl by svůj požadavek uplatnit u CK nebo zprostředkovatele bez zbytečného odkladu po skončení zájezdu. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.
- 10.8. Pro správné vyřízení reklamace je zákazník povinen při vytýkání vady poskytnout součinnost k jejímu řešení. CK je povinna sdělit své stanovisko k reklamaci do 30-ti dnů od jejího doručení.

## **11. DALŠÍ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKŮ**

11.1. Zákazník je mimo jiné povinen:

- poskytnout CK nezbytnou součinnost, která je nutná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb a zejména předat CK platné a úplné osobní údaje a kontaktní informace; v případě předání chybných údajů nese klient veškeré náklady spojené s opravou těchto údajů (zejména náklady na změnu letenky či náklady na novou letenku, je-li letenka neměnná);
- převzít od CK doklady a písemné informace potřebné pro čerpání jednotlivých služeb zájezdu (letenky, elektronické letenky, vouchery, cestovní pokyny, pojistky atd.), řádně si je před zahájením zájezdu přezkontrolovat, seznámit se s nimi a řídit se jimi;
- mít platný cestovní doklad s dostatečnou platností (min. 6 měsíců po návratu) a další doklady nutné k návštěvě cílových států a území (zejména víza, zdravotní doklady atd.) a pokud je mít nebude, nést náklady a důsledky z toho důvodu vzniklé;
- aktivně se informovat o změnách pasových, vízových a zdravotních požadavků země určení;
- dodržovat právní předpisy navštívených států;
- dodržovat místa a časy nástupů, která byla s CK domluvena a v případě, že je nedodrží, nést náklady a důsledky z toho důvodu vzniklé;
- dbát pokynů CK a jejich místních partnerů v destinaci a dodržovat stanovený program;
- předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu;
- v případě, že CK zajišťuje víza, poskytnout zástupci CK údaje z cestovního pasu v termínu určeném CK;
- plně zodpovídat za stav svého zdraví a seznámit se s zdravotními a dalšími potřebnými informacemi (klimatické informace atd.) v dané destinaci; v případě nejasností je klient povinen konzultovat svůj zdravotní stav a vhodnost cesty do destinace s ošetřujícím lékařem před uzavřením SoZ; klient je povinen dodržet povinné očkování dle jednotlivých destinací a na vyžádání předložit i prohlášení o svém zdravotním stavu;
- při plánování dovolené brát v úvahu možnost zpoždění z důvodů nepříznivého počasí, technických problémů, přetížení vzdušných cest atd. a přizpůsobit této možnosti svůj předchozí a následný program;
- chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.

11.2. Zákazník, se kterým je SoZ uzavřena je povinen zajistit, aby uvedené povinnosti splnili všichni zákazníci účastníci se zájezdu.

11.3. Zákazník, který při nástupu na zájezd nebo v jeho průběhu nerespektuje základní program zájezdu, hrubě porušuje pokyny CK a jejich místních partnerů, hrubě poruší SoZ, VOP či

právní předpisy dané země, může být ze zájezdu vyloučen. Zákazník v tom případě nese veškeré náklady a důsledky z tohoto důvodu vzniklé (vč. případné náhrady škody CK).

## **12. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU**

- 12.1. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů. V souladu s uvedeným pravidlem by zákazník například neměl nastoupit na zájezd, jeví-li známky nakažlivé nemoci. V případě škody způsobené zákazníkem je zákazník povinen tuto škodu uhradit a to vč. služeb, které mu byly z tohoto důvodu CK poskytnuty nad rámec SoZ.
- 12.2. CK odpovídá 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.
- 12.3. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na náhradu škody je 2 roky.
- 12.4. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatňuje zákazník ihned přímo u dopravce.

## **13. POJIŠTĚNÍ**

- 13.1. CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZ (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění.
- 13.2. CK nabízí zákazníkům zprostředkování pojištění u pojišťoven ERV či UNIQA. Pokud se zákazník rozhodne této nabídce využít, bere na vědomí, že pojistná smlouva je uzavřena s příslušnou pojišťovnou, nikoliv s CK. Zákazník je tak povinen řešit pojistné události přímo s pojišťovnou.
- 13.3. CK je pojištěna pro případ úpadku u pojišťovny ERV Evropská pojišťovna, a.s. se sídlem Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8, IČ 492 40 196, tel: +420 221 860 860, [www.ervpojistovna.cz](http://www.ervpojistovna.cz).

## **14. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

- 14.1. Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění SoZ a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu SoZ, bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, PNR kód rezervace letu, 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 SoZ budou informace uvedené v čl. 14.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve SoZ, 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 a zahr. partnerům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země, poskytne CK na žádost zákazníka.

- 14.3. Zákazník bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zaslaným na e-mail: info@dovolenasnu.cz. V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.
- 14.4. Výše uvedená ustanovení čl. 14. platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SoZ uzavřel (spolucestující). Uzavřením SoZ zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:
- a) Požadovat od CK 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.
  - b) 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.
  - c) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.
  - d) Získat od CK kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je CK 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.
- 14.5. Osobní údaje CK shromažďuje výlučně na základě přímé telefonické či osobní komunikace, písemné komunikace, prostřednictvím počítačových systémů či s využitím internetového formuláře CK.
- 14.6. V případě, že osobní údaje zpracovávané CK neodpovídají skutečnosti (např. byla-li provedena změna osobního údaje), má zákazník právo na jejich opravu.



14.7. CK odpovídá za ochranu zpracovávaných osobních údajů a proto za tímto účelem používá všechny adekvátní fyzické, elektronické a řídicí bezpečnostní opatření, jejichž cílem je ochrana osobních údajů před náhodným, nezákonným a neoprávněným přístupem, zničením, ztrátou, pozměněním, zveřejněním nebo neoprávněným použitím.

## **15. OBSTARÁNÍ SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU**

15.1. Tyto VOP se přiměřeně použijí při obstarání jedné služby cestovního ruchu.

15.2. CK se na základě smlouvy o obstarání služby cestovního ruchu zavazuje obstarat zákazníkovi službu cestovního ruchu, typicky dopravu, ubytování nebo nájem dopravního prostředku, a tuto službu mu prostřednictvím svých dodavatelů poskytnout.

15.3. CK se zavazuje obstarat službu ve sjednané kvalitě a zákazník se zavazuje za to CK zaplatit cenu.

15.4. CK odpovídá za vady obstaraných služeb cestovního ruchu a za škody způsobené porušením svých povinností podle ustanovení Občanského zákoníku o příkazní smlouvě a podle obecných ustanovení o odpovědnosti způsobené porušením smluvní povinnosti. Vady a škody způsobené v souvislosti s poskytnutou službou jsou strany smlouvy povinny si hlásit bez zbytečného odkladu.

15.5. Ustanovení Občanského zákoníku o právech zákazníka ze smlouvy o zájezdu se nepoužijí. Ustanovení těchto VOP se na smlouvu o obstarání služby cestovního ruchu použije přiměřeně pouze u praktických otázek týkajících se vzniku smlouvy, úhrady ceny a výše odstupného.

15.6. Pro účely obstarání služby cestovního ruchu není CK pojištěna pro případ úpadku a není povinna zákazníkovi předávat formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb.

## **16. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

16.1. Smlouvy, na které se použijí tyto VOP, se řídí českým právem.

16.2. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto VOP použijí.

16.3. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto VOP, nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto VOP vztahují.

16.4. Tiskové chyby na internetových stránkách a v propagačních materiálech či v ostatních nabídkových materiálech nejsou právnímu jednání na újmu, je-li jejich význam nepochybný.

16.5. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto VOP, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.

16.6. V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou, na kterou se vztahují tyto VOP, 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](http://www.coi.cz).

16.7. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, 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>.

16.8. Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou platné od 1.10.2020