

Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování služeb. Do počtu dnů se nezapočítává den započítání poskytování služeb (odletu, odjezdu či nástupu na ubytování apod.).

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

V případě, že zákazník v průběhu poskytování služeb svévolně služby neodebere nebo plně nevyčerpá, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby. V případě změny jména zákazníka účtuje CK paušální poplatek 200,- Kč. Tuto změnu lze však provést nejpozději 7 dní před zahájením plnění smlouvy. Požaduje-li zákazník přehodnocení na jiný termín nebo hotel a CK tak může učinit, je zákazník povinen zaplatit poplatek odpovídající stornopoplatkům.

7. Podmínky uplatnění slevy

a) Skupinová sleva „Přived kámoše“
Zákazník má právo využít této slevy na každého dalšího cestujícího ve své cestovní smlouvě. Výše slevy je uvedeno v detailech každého zájezdu. Aby mohl zákazník tento typ slevy využít, musí splnit následující podmínky:

- Odeslat údaje od všech spolucestujících, které jsou vyžadovány pro vznik smluvního vztahu
- Zálohová i doplňková platba musí být jednotně za celou skupinu, nelze poslat platby samostatně za jednotlivé členy
- Všichni účastníci musí být uvedeni na jedné smlouvě o zájezdu

Cestující, který komunikuje s CK (dále jen „organizátor“) je zodpovědný za svou skupinu, zejména pak za včasnou úhradu plateb. V případě storno zájezdu jednoho či více členů skupiny, se slevy v dané výši ruší.

b) Věrnostní sleva „Opět s Laynem“

Zákazník má právo využít této slevy v případě, že se v minulosti již zúčastnil jednoho či více zájezdů, které CK organizovala. Výše poskytovatelných slev:

- 2. zájezd = 2% sleva z ceny zájezdu
- 3. zájezd = 3% sleva z ceny zájezdu
- 4. zájezd = 4% sleva z ceny zájezdu
- 5 a více zájezdů = 5% sleva z ceny zájezdu

Konkrétní částka odpovídající výši slevy je zaokrouhlená a je určována individuálně pro jednotlivé zájezdy.

V případě čerpání obou slev, se nejprve aplikuje skupinová sleva a za zbytkující částky je poté vypočtena sleva věrnostní. Slevy nelze čerpat zpětně.

8. Reklamacie, odpovědnost za škodu

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytovaných služeb je nižší, než byla předem dohodnuta, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle smlouvy, jinak právo zaniká.

Reklamací lze uplatnit i u cestovní kanceláře nebo agentury, která zprostředkovala uzavření smlouvy. Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se eventuelním škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré svoje výhrady neprodleně sdělit v místě vzniku průvodci / delegátovi CK, případně vedoucímu provozovny poskytující služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být včas uskutečněna náprava na místě. Opomene-li zákazník z vlastní viny na nedostatek poukázat, nemá nárok na slevu. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit, sepiší průvodce/delegát CK, příp. jiná odpovědný pracovník se zákazníkem reklační protokol.

Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace. Na opožděné a nedoložené reklamace nebude brán zřetel. CK neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace.

Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud není dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Přeruší-li cestovní kancelář zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena:

- zákazníkem
- třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb
- neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

9. Pojištění

1) Povinné smluvní pojištění CK

V případě, kdy předem sestavená kombinace služeb je zájezdem podle zákona č.159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, uzavírá CK se zákazníkem smlouvu o zájezdu. Na zájezd podle Cestovní smlouvy se vztahuje pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

- a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu

- b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskuteční, nebo
- c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskuteční pouze z části.

CK je povinna na požádání předat zákazníkovi současně s uzavřením smlouvy o zájezdu doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohu.

V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zjistí-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama.

Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři

v důsledku neplnění smlouvy o zájezdu, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

2) Cestovní pojištění zákazníka

V ceně zájezdu není zahrnuto cestovní pojištění, jako např. pojištění léčebných výloh v zahraničí. Toto pojištění si můžete prostřednictvím pojišťovny UNION sjednat přímo v CK.

10. Zpracování osobních údajů zákazníků

Cestovní kancelář vede databázi, která obsahuje osobní a identifikační údaje zákazníků (dále jen „osobní údaje“). CK zaručuje a chrání osobní údaje v maximální možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje a organizačního zabezpečení. Podpisem smlouvy o zájezdu, dává zákazník souhlas se zpracováním osobních údajů v rozsahu uvedeném ve smlouvě o zájezdu.

Zákazník souhlasí s tím, že CK bude zpracovávat osobní údaje získané v souvislosti s uzavřením smlouvy o zájezdu, poskytováním služeb, jiným přímým či nepřímým kontaktem se zákazníkem či od třetích osob. CK bude zejména zpracovávat informace o totožnosti zákazníka (titul, jméno, příjmení, adresa, datum narození, popřípadě národní identifikátor, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, e-mailová adresa, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu a bankovní spojení). CK může zpracovávat uvedené osobní údaje za účelem poskytování sjednaných služeb a služeb s tím souvisejících. Povinnost zákazníka poskytnout osobní údaje nevyplývá ze zákona, bez jejich poskytnutí však nemůže být uzavřena a plněna smlouva o zájezdu.

Zákazník souhlasí s tím, že CK může osobní údaje zpracovávat pro své marketingové a obchodní účely, včetně zasílání obchodních sdělení. Zákazník může zdarma odmítnout souhlas s využitím svého elektronického kontaktu za účelem obchodních sdělení i při zasílání každé jednotlivé zprávy, pokud původně toto využití neodmítl.

CK osobní údaje nepředá třetím osobám, nebude-li to její zákonná povinnost. Při předání osobních údajů třetím osobám CK zajistí ochranu osobních údajů před zneužitím. Zákazník má právo souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoliv odvolat, není-li v těchto podmínkách stanoveno jinak. Souhlas lze odvolat prohlášením nebo emailem. CK se zavazuje osobní údaje zlikvidovat či anonymizovat nejpozději do tří měsíců ode dne ukončení smlouvy, s výjimkou následujících osobních údajů:

- a) jména, příjmení, data narození adresy a telefonního čísla, a to za účelem nabízení obchodu a služeb a poskytování slev. Toto oprávnění má CK po dobu neurčitou,
- c) údajů nutných pro vymáhání pohledávky za zákazníkem. V takovém případě CK osobní údaje zlikviduje či anonymizuje nejpozději do pěti let ode dne úplného vymožení pohledávky,
- d) údajů nutných pro vedení soudních sporů, správních a rozhodčích řízení atp.,
- e) údajů nutných pro vyřízení reklamací zákazníků
- f) jejichž další zpracování vyplývá z platných právních předpisů.

Zákazník má právo na opravu osobních údajů. Zákazník má také právo na informace o osobních údajích, které CK zpracovává, a to v rozsahu a za podmínek stanovených §12 zákona o ochraně osobních údajů. Zákazník bere na vědomí, že CK je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem. Takové předání může zákazník vyloučit výslovným prohlášením.

11. Další podmínky

Cestovní doklady

Jako cestovní doklad lze dle cílové destinace použít cestovní pasy nebo občanské průkazy se strojově čitelnými údaji, pokud nemají vyznačenou část (tj. bez odstríženého rohu). Občanský průkaz je cestovním dokladem pouze pro držitele dokladu. Občan ČR mladší 15 let, který cestuje společně s rodičem, musí být vybaven svým vlastním cestovním dokladem, i když je zapsán v občanském průkaze rodiče. Řidiči musí být vybaveni tzv. zelenou kartou. Držitelé cestovních dokladů jiných států jsou povinni zajistit si sami potřebné doklady a náležitosti k cestě příslušného velvyslanectví nebo konzulátu. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník. Upozorňujeme, že většina států vyžaduje, aby cestovní doklad byl platný dalších 6 měsíců od doby opuštění země.

Drogy a omamné látky

V průběhu zájezdu je zakázáno přechovávat a/nebo užívat drogy a další omamné látky. Porušení tohoto zákazu je důvodem pro okamžité vyloučení ze zájezdu. CK má právo vyloučit z přepravy osoby ve výrazně podnapilém stavu

Vážený limit zavazadel

CK si vyhrazuje právo určit na konkrétní zájezd max. možný počet a váhový limit zavazadel na jednoho cestujícího. V případě, že bude při odjezdu zjištěno překročení tohoto limitu, má CK právo odmítnout dané zavazadlo k přepravě či požadovat po cestujícím doplatek v adekvátní výši.

Nástupní místo

Zákazník smí změnit místo nástupu, které uvedl ve smlouvě, musí tak však učinit nejpozději do 7 dní před plánovaným odjezdem. Zákazník je povinen se na místo odjezdu dostavit včas, v případě zpoždění nemá CK povinnost čas odjezdu pozdržet.

Vykázání z přepravy

V případě, že se cestující chová v dopravním prostředku nevhodně (kouření, podnapilý stav, příliš hlasitý projev,...)a svým chováním obtěžuje ostatní cestující, má zástupce CK právo vykázat jej z přepravy. Vykázání předchází napomenutí. V takovém případě si cestující hradí dopravu do místa bydliště na vlastní náklady.

12. Závěrečná ustanovení

Tyto Všeobecné smluvní podmínky CK vstupují v platnost dne 1. 1. 2013 a vztahují se obecně na všechny služby cestovního ruchu poskytované cestovní kanceláří. Jsou-li v cestovní smlouvě sjednány podmínky odlišné od ustanovení všeobecných podmínek, pak platí ujednání uvedená ve smlouvě. Zákazníci potvrzují podpisem cestovních smluv, že jsou jim Všeobecné podmínky známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají. Eventuelní neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a uzavřené smlouvy.