

Všeobecné obchodní podmínky

Úvodní ustanovení

Cestovní kancelář Alvarez s.r.o., zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 22796 a se sídlem Hradec Králové – Pražské Předměstí, třída Karla IV. 634/25, PSČ 500 02, IČO: 27502066 (dále jen CK) se zabývá prodejem zájezdů. Tyto všeobecné obchodní podmínky CK (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“). CK před uzavřením SoZ předá zákazníkovi příslušný formulář (dále jen „vzorový formulář“), který obsahuje informaci o způsobu právní ochrany zákazníka.

1. Smlouva o zájezdu

1.1. CK poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné SoZ, jejíž obsah je v praxi rozdělen do několika dokumentů: (i) SoZ (formulář), (ii) Zařazení do zájezdu, (iii) tyto VOP a (iiii) popis zájezdu v katalogu CK nebo jiném nabídkovém materiálu včetně jejich on-line verzí a (v) všeobecnými informacemi k zájezdům (dále jen „VIZ“), dále jen „Smluvní rámec“ nebo „SoZ“. Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. Text formulářové SoZ má přednost před VOP i popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu.

1.2. Přesné vymezení zájezdu včetně jeho předběžné ceny, ubytování, stravování, dopravy a pojištění je obsaženo v katalogu CK nebo jiném nabídkovém materiálu včetně jejich on-line verzí pod jeho kódem a dále upřesněno ve VIZ.

1.3. Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je Zařazení do zájezdu, nebo uzavřená SoZ.

2. Uzavření SoZ

2.1. Řádně vyplněnou a podepsanou SoZ podává zákazník na formuláři CK ve lhůtě určené CK zasláním na adresu CK, nahráním na webové rozhraní CK či doručením osobně do CK, zprostředkovateli, nebo obchodnímu zástupci CK.

2.2. Současně s podáním SoZ zákazník uhradí zálohu ve výši stanovené v článku 5.5.VOP.

2.3. CK zákazníkovi po obdržení zálohy, nebo celkové platby vystaví potvrzenou SoZ, která nabývá účinnosti dnem jejího potvrzení ze strany CK. Současně s tím CK předá zákazníkovi zařazení do zájezdu s celkovou cenou zájezdu a vyúčtováním veškerých proběhlých i zbývajících plateb zohledňující přiznané slevy a služby za příplatek.

2.4. Zákazník svým podpisem SoZ osvědčuje že:

- mu byly spolu s návrhem SoZ zaslány všeobecné obchodní podmínky CK, které tvoří nedílnou součást SoZ, a že se s těmito podmínkami seznámil a souhlasí s nimi,
- 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, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
- mu byl předán kontakt na místního zástupce pořadatele.

3. Předmluvní informační povinnost

3.1. Před uzavřením SoZ obdrží zákazník kromě konkrétní nabídky zájezdu a těchto VOP:

- příslušný vzorový formulář;
- obecné informace o vízových požadavcích země určení. Informace o přibližných lhůtách pro vyřízení víz lze poskytnout odkazem na úřední informace země určení;
- zdravotní požadavky pro cesty;
- na vyžádání doklad o pojištění CK pro případ úpadku, resp. doklad o bankovní záruce pro případ úpadku CK.

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. Je-li SoZ uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření SoZ.

4.2. Zákazník se zavazuje kontaktovat CK v případě, že mu nebyly ve stanoveném termínu 7 dní před zájezdem doručeny pokyny k zájezdu. V opačném případě se má za to, že podrobné pokyny obdržel.

5. Cena a úhrada zájezdu

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, pokud je uplatňováno.

5.3. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v katalogu nebo jiném nabídkovém textu v části: „V ceně zahrnuto“.

5.4. Cena zájezdu nezahrnuje úhradu za volitelné služby, služby za příplatek, vstupy do navštívených objektů, vstupní víza a stravování, není-li v podmínkách zájezdu uvedeno jinak.

5.5. Zákazník se zavazuje uhradit zálohu ve výši 30% z katalogové ceny zájezdu zaokrouhlenou na tisíce směrem nahoru (minimální výše zálohy je 10 000 Kč, u zájezdů s cenou vyšší než 63 500 Kč je pak záloha jednotná ve výši 20 000 Kč) při uzavření SoZ a doplatek ceny zájezdu nejpozději 40 dnů před zahájením zájezdu.

5.6. V případě neuhrazení doplatku ceny má CK právo odstoupit od SoZ. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyzooměn a přijatá záloha snížená o odstupné dle článku 9.1. mu bude vrácena, případně je povinen odstupné dle článku 9.1. doplatit. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od SoZ.

5.7. V případě uzavření SoZ ve lhůtě kratší než 40 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu včetně všech doplňkových služeb již při uzavření SoZ.

5.8. Všechny platby jsou až do dne ukončení zájezdu považovány za zálohu.

5.9. Jednotlivé úhrady je možno provést buď v hotovosti přímo CK nebo u jejího obchodního zástupce, či udělit plnou moc zprostředkovateli k provedení úhrady plateb. Nejvhodnějším způsobem je provedení úhrad bankovním převodem na účet číslo 9495832001/5500 vedený u Raiffeisenbank a.s. v Hradci Králové, na účet číslo 214702999/0300 vedený u Poštovní spořitelny a. s. v Hradci Králové či na účet číslo 2400030152/2010 vedený u FIO banky a. s. v Hradci Králové a dále poštovní poukázkou na účet či adresu CK - Alvarez s.r.o., třída Karla IV. 634/25, 500 02 Hradec Králové. Pro platby ze Slovenska je možné využít účet vedený v EUR u FIO banky a.s., a provést SEPA platbu na IBAN: CZ652010000002500355309, BIC/SWIFT: FIOBCZPPXXX. Platba v EUR bude převedena na Kč podle kurzu ČNB stanoveného v den připsání platby. Vždy je třeba uvést jako VS číslo rezervace zájezdu a jako SS počet osob, za které je placeno.

5.10. Zákazníková finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet CK, resp. v den, kdy CK finanční plnění obdrží.

5.11. V případě platby poukázkami či dárkovými poukazy, které poskytuje zaměstnavatel na příspěvek na dovolenou, lze uplatnit jen omezené množství těchto poukázek a jen pokud to CK akceptuje. Poukázky lze uplatnit pouze v provozovně CK a na zájezdy pořádané CK. Poukázky lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě a nelze je v žádném případě směnit za peníze, a to ani v případě zákazníkovy odstoupení od SoZ či zrušení zájezdu ze strany CK.

6. Změna podmínek SoZ a sjednaných služeb ze strany CK

6.1. CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinná zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od SoZ.

6.2. Jiná posloupnost navštívených míst včetně otočení celého programu zájezdu, změna dne navštívení určitého místa, případně změna trasy zájezdu z časových či klimatických důvodů v průběhu zájezdu se nepovažují za změnu programu zájezdu.

6.3. CK má právo dle potřeby přesunout avizovaný odlet a přilet z Prahy na blízké zahraniční letiště a přesuny

z/do Prahy zajistit pozemní dopravou a toto není považováno za změnu programu zájezdu.

6.4. Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala, může zákazník návrh 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.

6.5. Změny časů odjezdu nebo příjezdu uvedené v SoZ jsou považovány za významné, pokud by cestujícím způsobily značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v letecké přepravě nebo ubytování.

6.6. Neodstoupí-li zákazník od SoZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnížší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může pořadatel odstoupit od SoZ nebo výše odstupného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka.

6.7. Jestliže se v situaci podle 6.4. v důsledku změny závazku z SoZ sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

7. Právo zákazníka na postoupení SoZ

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 a poplatek za změnu letenky a dalších cestovních dokladů, vystavených na jméno zákazníka).

8. Odstoupení od SoZ

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. S výjimkou situací podle čl. 8.2 je zákazník povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odstupné podle čl. 9 a CK je povinna mu bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o odstupné.

8.2. Zákazník v souvislosti s odstoupením není povinen platit CK odstupné podle čl. 9 v těchto případech:

- vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;

- CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;

- 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;

- CK odstoupila poté co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků a tuto skutečnost oznámila zákazníkovi ve lhůtě dvacet dní před zahájením zájezdu.

- 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.

8.3. 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), d) a e) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

8.4. Účinky odstoupení od SoZ nastávají doručením písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

9. Odstupné

9.1. Pro stanovení výše odstupného se vychází z ceny zájezdu podle článku 5.2. nesnížené o slevy a dalších

doplňkových služeb objednaných nad rámec základní ceny zájezdu, 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. Výše odstupného činí:

- více než 90 dnů před odjezdem - skutečně vzniklé náklady a 3 000 Kč
- od 90 do 51 dnů před odjezdem - skutečně vzniklé náklady a 30 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- od 50 do 31 dnů před odjezdem - skutečně vzniklé náklady a 40 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- od 30 do 21 dnů před odjezdem - skutečně vzniklé náklady a 60 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- od 20 do 8 dnů před odjezdem - skutečně vzniklé náklady a 80 % z ceny zájezdu po odečtení skutečně vzniklých nákladů;
- méně než 8 dnů před odjezdem 100 % z ceny zájezdu.

9.2. Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká, bez předchozího odstoupení od SoZ zájezd nečerpá, nebo přeruší účast na zájezdu ze své vlastní vůle či jiných příčin na straně zákazníka, má CK právo na odstupné ve výši celkové 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. Pokud součástí zájezdu není letecká přeprava, a tudíž cena letenek není zahrnuta do ceny zájezdu, a CK přesto pro zákazníka v souladu se SoZ zajišťuje nákup letenky, zavazuje se zákazník nahradit CK veškeré náklady, které jí v souvislosti s pořízením letenky a jejího případného storna vznikly.

10. Práva z vadného plnění zájezdu 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 se Smluvním rámcem.

10.3. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.

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 navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje SoZ, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované 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 se 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.

11. Povinnosti a odpovědnost zákazníka

11.1. Zákazník odpovídá za údaje, které vyplnil ve formuláři SoZ, především jména a příjmení, data narození a

čísla cestovního pasu, se kterým pojedete na zájezd. V případě uvedení chybných údajů je povinen uhradit CK případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé.

11.2. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů.

11.3. Pokud jsou pro účast na zájezdu stanoveny zvláštní podmínky, jako například víza nutná k návštěvě zemí uvedených v programu zájezdu či navštívenou zemí vyžadovaná očkování, speciální zdravotní potvrzení nebo jiná specifická opatření, musí je zákazník splňovat a řídit se jimi.

11.4. Zákazník plně odpovídá za následky vzniklé neplatností jeho cestovních dokladů dle požadavku navštívených států či nedodržením vízových, devizových a jiných právních předpisů platných v navštívené zemi.

11.5. Zákazník se zavazuje, že se bude během zájezdu chovat v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.

11.6. Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

11.7. Zákazník nese odpovědnost za svoji zdravotní přípravu na zájezd. Případné informace o očkování, uvedené v materiálech CK, jsou pouze informačního charakteru a jsou platné k datu vydání katalogu.

11.8. Zákazník je povinen 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

11.9. V případě, že si zákazník objedná u CK zajištění vstupních víz, je povinen poskytnout CK cestovní pas a další, zastupitelským úřadem požadované doklady, formuláře, fotografie atd. v termínu určeném CK.

11.10. Zákazník se zájezdu účastní na vlastní nebezpečí. Je povinen dbát pokynů průvodce, dodržovat stanovený program a případně používat předepsané bezpečnostní vybavení.

11.11. V případě individuálního programu je zákazník povinen informovat o svých plánech či trase průvodce. Ten má právo mu tuto trasu zakázat v případě nedostatečné zkušenosti, fyzické zdatnosti, výbavy nebo s přihlédnutím ke zdravotnímu stavu.

11.12. Průvodce či jiná osoba pověřená CK je oprávněn bez náhrady vyloučit ze zájezdu zákazníka, který hrubě narušuje průběh zájezdu či obtěžuje své spolucestující. Toto se vztahuje i na porušování ubytovacího řádu v kempech, chatách a hotelech. Dopravce je oprávněn bez náhrady vyloučit z dopravy účastníka zájezdu při porušení přepravního řádu v dopravních prostředcích. V těchto případech se neúčast na programu nepovažuje za nenaplnění služeb ze strany CK.

11.13. Zákazník prohlašuje, že bude respektovat pokyny průvodce zájezdu či jiné pověřené osoby.

12. Odpovědnost CK

12.1. 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, například stávka, povstání, válka, nebezpečí nebo následky teroristického útoku, nepříznivé povětrnostní podmínky, přírodní katastrofa, dopravní kolaps, přetížení leteckých koridorů, zdržení na státních hranicích, vážné onemocnění či úraz účastníka zájezdu.

12.2. 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 CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví.

12.3. CK neručí za majetek účastníků zájezdu v případě jeho poškození, ztráty či krádeže. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatňuje zákazník ihned přímo u dopravce.

12.4. CK neodpovídá za škody vzniklé v souvislosti s vízovými a jinými obdobnými řízeními před zastupitelskými úřady a jinými orgány jednotlivých států či za zamítnutí povolení vstupu zákazníka do země či konkrétní oblasti, místními imigračními nebo policejními autoritami.

12.5. CK neposkytuje náhradu za objednané služby, které nebyly vlivem okolností vzniklých na straně zákazníka využity.

12.6. CK neodpovídá za případné neudělení vstupních víz zákazníkovi příslušnými zastupitelskými úřady, a to ani v případě, kdy si zákazník zajištění víz objedná u CK. Dále CK neodpovídá za případné zvýšení ceny vstupních víz.

12.7. Veškeré údaje o zajišťování víz a bezvízovém styku uvedené v katalogu CK nebo jiném nabídkovém materiálu včetně jejich on-line verzí se vztahují pouze na občany ČR. Zákazníkovi ze zemí EHP sdělí CK tyto informace individuálně. Držitelé jiných pasů jsou povinni zjistit si vízové podmínky na zastupitelském úřadě země, kterou hodlají navštívit, a ručí za správné zajištění všech požadovaných vízových formalit sami.

13. Pojištění

13.1. Součástí ceny nabízených zájezdů je cestovní pojištění zajišťované společně CK a Českou pojišťovnou a.s., číslo pojistné smlouvy 20871572-51.

13.2. Cestovní pojištění zahrnuje pojištění léčebných výloh v zahraničí včetně převozu do nemocnice, přeložení a repatriace nemocného či ostatků zpět do ČR až do výše 1 500 000 Kč u zájezdů do Evropy a 3 000 000 Kč u zájezdů do mimoevropských zemí, z toho 20 000 Kč na neodkladné zubní ošetření (uvedené pojištění se vztahuje na poznávací zájezdy až do nadmořské výšky 5500 m a zájezdy s turistikou do nadmořské výšky 3500 m, ale nevztahuje se na vysokohorskou turistiku nad 3500 m) a 24-hodinovou asistenční službu v případě pojistné události, bližší informace k výše uvedenému cestovnímu pojištění naleznete na www.alvarez.cz/pojisteni.

13.3. CK je pojištěna v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb. proti úpadku u pojišťovny UNIQA a.s., se sídlem Evropská 136/810, 160 12 Praha 6, IČ: 49240480, telefon +420 272 101 020, pojistná smlouva číslo 1357517152.

14. Zpracování a ochrana osobních údajů zákazníka

14.1. Zákazník je srozuměn s tím, 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, rodné číslo, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, bankovní spojení, datum narození, adresa bydliště, e-mailová 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. 12.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích země poskytne cestovní kancelář na žádost zákazníka. 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 CK 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 CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení včetně katalogu je CK oprávněna zasílat formou elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání jednotlivých typů (katalog, newsletter), či všech obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu alvarezoviny@alvarez.cz. V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat zvolený typ či všechna obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

14.5. Zákazník může souhlasit, zejména vyplněním příslušného formuláře, ale i jiným prohlášením, s tím, že CK bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů CK, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.

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

14.6.1. Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů může kdykoliv odvolat, a to podáním zaslaným CK, a to buď na adresu CK nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu alvarezoviny@alvarez.cz.

14.6.2. 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.

14.6.3. 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.

14.6.4. Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.

14.6.5. 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.

14.6.6. Získat své osobní údaje, které CK 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 CK osobní údaje zákazníka jinému správci.

15. Závěrečná ustanovení

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

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

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

15.4. 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.

15.5. 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>.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti 01.07.2018 a nahrazují Všeobecné obchodní podmínky z 25.05.2018.