

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CK RENATA

Úvodní ustanovení

1. Všeobecné smluvní podmínky (dále jen Podmínky) Cestovní kanceláře Renata Habegger (dále jen CK Renata) jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a služby cestovního ruchu cestovní kanceláře Renata Habegger, Budovatelů 1491, Nové Město na Moravě, 592 31.

2. Všeobecné smluvní podmínky Cestovní kanceláře Renata Habegger tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK Renata.

Článek I

Účastníci smluvního vztahu

Účastníky smluvního vztahu při poskytování služeb jsou:

a) provozovatel cestovní kanceláře CK Renata, která do smluvního vztahu vstupuje prostřednictvím vlastní prodejny nebo zprostředkované smluvními externími prodejci, kterým jsou cestovní kanceláře a nebo cestovní agentury,

b) zákazník, kterým může být jak fyzická tak právnická osoba (dále jen zákazník). Zákazník zájezdu musí před počátkem zájezdu dosáhnout 18 let. Účastníci od 15 do 18 let se mohou zájezdu zúčastnit se souhlasem zákonného zástupce nebo v jeho doprovodu. Osoby mladší 15 let se mohou zájezdu zúčastnit pouze v doprovodu zákonného zástupce.

Článek II

Předmět smluvního vztahu

Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

1. zahraničního nebo tuzemského zájezdu, tj. předem CK Renatou sestavené, nabízené a prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnou cenu (dále jen zájezd)

2. souboru/kombinace služeb cestovního ruchu v zahraničí či v tuzemsku sestavené na základě individuálního přání či požadavku zákazníka, tj. na objednávku (dále jen služby na objednávku)

3. ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu, které zajišťuje CK Renata zákazníkům přímým dodáním vlastních služeb nebo jejich zprostředkováním u jiných dodavatelů v zahraničí i v tuzemsku jako jednotlivé služby dle individuálního přání či požadavku zákazníka.

Článek III

Vznik smluvního vztahu

1. Smluvní vztah mezi CK Renatou a zákazníkem s předmětem dle článku II odst. 1 vzniká uzavřením cestovní smlouvy, tj. přijetím zákazníkem podepsané cestovní smlouvy a jejím podepsáním ze strany CK Renata. Obsah cestovní smlouvy je určen smlouvou, nabídkovým listem, př. dodatečnou nabídkou a těmito podmínkami.

2. Smluvní vztah mezi CK Renatou a zákazníkem s předmětem dle článku II odst. 2 a 3 vzniká přijetím zákazníkem podepsané písemné objednávky a jejím potvrzením ze strany CK Renata. Obsah této smlouvy je určen potvrzenou objednávkou, těmito podmínkami, případně zvláštními podmínkami přiloženými k potvrzené objednávce jako její nedílná součást.

3. Předáním podepsané cestovní smlouvy dle odst. 1 oho článku nebo předáním podepsané objednávky dle odst. 2 tohoto článku zákazník stvrzuje, že je mu znám plný obsah smlouvy a souhlasí s ním, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy a že všechny smluvní podmínky uznává a souhlasí s nimi.

4. Nabídkové listy zájezdů jsou vydávány ve velkém časovém předstihu. CK Renata si proto vyhrazuje právo oznámit před

uzavřením cestovní smlouvy nebo objednávky změny údajů uvedených v nabídkových listech zájezdů.

5. Smluvní vztah, který vznikl na základě uzavřené cestovní smlouvy nebo objednávky mezi zákazníkem a cestovní kancelář, je platný pro všechny další zúčastněné osoby uvedené v cestovní smlouvě nebo objednávce služeb, zt. Pro objednavatele služeb i spolucestující.

Za smluvní závazky spolucestujících ručí objednavatel jako za své vlastní.

Článek IV.

Cenové a platební podmínky

1. CK Renata má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen uhradit cenu služeb před jejich poskytnutím.

Výše záloh a časový rozvrh plateb je sjednán takto:

a) u zahraničních nebo tuzemských zájezdů dle článku II odst. 1 a u jednotlivých služeb dle článku II odst. 3, je zákazník povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ihned, popřípadě do doby uvedeného na vystaveném zálohovém dokladu (zálohová faktura atd.) ve výši minimálně 50% stanovené ceny zájezdu, doplatek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před realizací zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před realizací zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% ceny zájezdu.

Cenu služeb nezahrnutou v ceně zájezdu tzn. další služby (výhled na moře, pobytovou taxu, pojištění léč. výloh, apod.), zákazník uhradí spolu při sepsání smlouvy/objednávky u CK Renata nebo u autorizovaných provizních prodejců.

b) u kombinací služeb na objednávku dle článku II odst. 2 je CK Renata oprávněna při podání objednávky účtovat zákazníkovi poplatek za zpracování objednávky na kombinaci služeb ve výši 300 Kč a zákazník je povinen tento poplatek uhradit. V případě, že po zpracování objednávky dojde k uzavření smlouvy je CK Renata povinna započíst plnou výši účtovaného poplatku do zálohy, resp. do celkové ceny objednaných služeb. V opačném případě se záloha vrací zákazníkovi. Při potvrzení objednávky ze strany CK Renata (vznik smluvního vztahu) je zákazník povinen uhradit zálohu ve výši minimálně 50% z celkové ceny, doplatek ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před realizací služeb.

c) v případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK Renata oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené s zrušením účasti uhradí zákazník.

3. CK Renata má právo jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu nebo služeb na objednávku jen v případě, že dojde ke zvýšení:

a) ceny za dopravu, včetně pohonných hmot, nebo

b) plateb spojené s dopravou např. mýtného, letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu nebo služeb na objednávku nebo

c) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu nebo služeb na objednávku v průměru o více než 10%, ceny byly kalkulovány ke dni 1.12.2010

4. Písemné oznámení o zvýšení ceny uvedené v cestovní smlouvě je CK Renata povina zákazníkovi odeslat do místa bydliště, sídla uvedeného v cestovní smlouvě nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu nebo realizací služeb. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uvedené v cestovní smlouvě uhradit rozdíl v ceně zájezdu. Při porušení tohoto závazku ze strany zákazníka má CK Renata právo od cestovní smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno jeho právo na úhradu škody.

5. U služeb na objednávku a u jednotlivých služeb pokud k této změně dojde do 10. dne před realizací služeb. O takovéto změně v ceně služeb je zákazník bez zbytečného odkladu informován do místa bydliště, sídla uvedeného ve smlouvě. Zákazník je povinen do 3 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uvedené ve smlouvě uhradit rozdíl v ceně služeb. Při porušení tohoto závazku ze strany zákazníka má CK Renata právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno jeho právo na náhradu škody.

6. CK Renata má právo je-li k tomu nucena i z jiných objektivních důvodů, zejména v případě zvýšení cen služeb dodavatelů, upravit příslušným způsobem ceny zájezdů uvedených v nabídkových listech a služeb na objednávku a vyhlásit nové ceny.

Takto upravené ceny služeb cestovního ruchu jsou platné ode dne vyhlášení cen CK Renatou a vztahují se na všechny zájezdy, služby na objednávku i jednotlivé služby dle článku II, u nichž nebyla do tohoto dne zahájena jejich realizace tj. nebylo započato čerpání služeb. CK Renata i zákazník v takových případech postupují způsobem uvedeným v ustanovení článku VII odst. 1.

Článek V

Práva a povinnosti zákazníka

1. K základním právům zákazníka patří:

a) právo na řádné poskytnutí potvrzeného a zaplaceného zájezdu a objednaných služeb,

b) právo být bez odkladu seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny

c) právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle článku VIII těchto podmínek

d) právo písemně oznámit CK Renatě, že se místo něho na zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s cestovní smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu; toto právo však může zákazník uplatnit pouze ve lhůtě 30 dní před zahájením zájezdu, po uplynutí této lhůty toto právo zákazníka zaniká; původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a nákladů, které CK Renatě vzniknou v souvislosti se změnou zákazníka.

e) právo na reklamaci vad v souladu s reklamčním řádem.

f) právo na poskytnutí nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu dalších písemných podrobných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK Renatě známy, pokud již nejsou obsaženy v cestovní smlouvě nebo v nabídkových listech.

g) právo na ochranu dat, která uvádí v přihlášce na zájezd a v dalších dokumentech; tato data je CK Renata oprávněna zpracovávat za účelem nabízení služeb poskytovatelů či zprostředkovaných CK Renatou a pro akviziční činnost.

h) právo obdržet před realizací zájezdu doklad o povinném smluvním pojištění CK Renata pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Převzetí tohoto dokladu zákazník stvrzuje podpisem cestovní smlouvy.

2. K základním povinnostem zákazníka patří:

a) poskytnout CK Renatě součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění cestovní smlouvy nebo objednávky a potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů (fotoografie, pas, formulář žádosti o víza, souhlas zákonného zástupce při účasti osoby mladší 18 let bez jeho doprovodu atp.) vč. jakýchkoliv změn takových údajů a předložit další doklady podle požadavků CK Renata.

b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a

dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,

c) nahlásit účast cizích státních příslušníků d) zaplatit cestovní kanceláři předem plnou cenu zájezdu; neuhradí-li zákazník celou cenu zájezdu ve stanoveném termínu, má CK Renata právo jeho účast zrušit a účtovat odpovídající poplatek

e) bez zbytečného odkladu sdělovat CK Renatě své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb

f) převzít si cestovní pokyny a doklady potřebné pro čerpání služeb,

g) dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu se všemi doklady požadovanými podle cestovních pokynů

h) při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (platný cestovní doklad, případně vízum, doklad o zdravotním pojištění, splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti, které jsou požadovány). Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si obstarat.

i) řádit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné CK Renatou určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi; v případě porušení právních předpisů nebo závazného narušování programu či průběhu zájezdu je CK Renata oprávněna zákazníka ze zájezdu vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb,

j) řídit se písemnými pokyny cestovní kanceláře pro účastníky zájezdu,

k) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu,

l) uhradit veškeré náklady vzniklé s vyloučením zákazníka ze zájezdu,

m) v případě odstoupení od smlouvy provést toto písemnou formou.

3. K povinnostem zákazníků – právnických osob, kterou jsou účastníky smluvního vztahu s předmětem dle článku II dále patří a) seznámit své účastníky s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami cestovní kanceláře Renata jakož i s dalšími informacemi, které od CK Renata obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb

Článek VI.

Povinnosti a práva cestovní kanceláře Renata

1. K právům a povinnostem zákazníků uvedeným v článku V těchto Podmínek se vztahují odpovídající práva a povinnosti CK Renata

2. Z účasti na zájezdu nevyplývá pro zákazníka právo na žádné jiné plnění a služby než ty, které tvoří součást stanoveného programu a zaplacené ceny zájezdu.

3. CK Renata je povinna v případě, že nabízí a prodává zájezdy dle článku II, mít uzavřenou pojišťovnu smlouvu pro případ úpadku dle zákona 159/1999 Sb., na základě níž vzniká zákazníkovi, s nímž CK Renata uzavřela cestovní smlouvu dle článku III odst. 1 těchto Podmínek, právo na plnění v případech, kdy CK Renata z důvodu svého úpadku:

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

b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo

c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnuté zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

Převzetí tohoto dokladu stvrzuje zákazník podpisem cestovní smlouvy.

Článek VII

Zrušení a změny sjednaných služeb

1. Před zahájením zájezdu a lužeb a) CK Renata má právo zrušit zájezd, který je předmětem smluvního vztahu uzavřeného se zákazníkem, jestliže 21 dnů před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu zákazníků, který je uveden v cestovní smlouvě. Jestliže CK

Renata zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinna tuto skutečnost zákazníkovi oznámit písemně nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu,

b) jestliže CK Renata zájezd zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu CK Renata na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li takový nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové cestovní smlouvy, je CK Renata povinna, bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi, vše co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu (za ubytování, dopravu) podle zrušení cestovní smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit CK Renatě odstupné. V případě uzavření komplexního pojištění léč.výloh včetně storna s cestovní smlouvou se stornopoplatky za pojištění řídí dle všeobecných smluvních podmínek pojišťovny Union, a.s., podle článku 5 , bod 1 až 3 viz. (brožura Komplexní cestovní pojištění pro účastníky zájezdu). Stejně podmínky platí i pro ostatní body tohoto článku

c) CK Renata má právo zrušit zájezd nebo objednané služby, které jsou předmětem smluvního vztahu v důsledku neodvratitelné události, které nemohl zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na něm rozumě požadovat,

d) zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, případně na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv poplatků za odstoupení:

- při zrušení zájezdu cestovní kancelář, při změně termínu konání zájezdu proti původně stanovenému termínu o více než 48 hodin, při závažné změně programu, trasy poznávacích zájezdů, místa ubytování pobytových zájezdů, způsobu přepravy a ceny zájezdu, za závažnou změnu se nepovažuje změna ubytovacího nebo stravovacího objektu, pokud je náhradní opět stejné nebo vyšší kategorie, změna pořadí míst navštívených po trase, změna příjezdové, odjezdové trasy z dopravních, bezpečnostních apod. důvodů, nebo je-li poskytnuta kompenzace,

e) pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změně, má se za to, že s její změnou souhlasí

2. V průběhu zájezdu a čerpání služeb:

a) CK Renata je oprávněna operativně provádět změny programu a poskytovanych služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. V případě, že CK Renata zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality , jsou další nároky zákazníka vůči CK Renata vyloučeny. CK Renata 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, stávkové, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které CK Renata nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí ze změny programu a ceny zájezdu.

b) u pobytových zájezdů do zahraničí jsou první a poslední den určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnoocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat eventuelní zkrácení „pobytu“.

c) CK Renata neručí za případné zpoždění z technických důvodů , z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu zatížení komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci, cestující musí při plánování

přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost závažnějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy či jiné odškodnění.

3.Změny smluvních podmínek na základě přání zákazníka provede CK Renata na základě zaplacení poplatku ve výši a za níže uvedených podmínek. Poplatky se účtují vždy za každou osobu včetně dětí :

a) změna jména a jiných osobních údajů, změna termínu nebo místa odjezdu, změna termínu nástupu, změna ubytovacího zařízení, změna osoba: 30 a více dní.....200 Kč 29 a méně dní.....300 Kč

Článek VIII

Odstoupení od smlouvy

1. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka:

a) zákazník má právo kdykoliv před začátkem zájezdu odstoupit od cestovní smlouvy, toto odstoupení musí být písemné,

b) smluvní vztah je zrušen a účast stornována ke dni, kdy je písemně odstoupení (storno) doručeno cestovní kanceláři,

c) pokud zákazník odstoupí od smlouvy, je povinen uhradit CK Renatě za každou osobu, následující odstupné: 700Kč/os. dojde-li k odstoupení od účasti na zájezdu 45 a více dnů před poskytnutím první služby.

15% z celkové ceny zájezdu v době od 44 do 30 dnů před poskytnutím první služby.

40% z celkové ceny zájezdu v době od 29 – 21 dnů před poskytnutím první služby.

50% z celkové ceny zájezdu v době od 20 do 15 dnů před poskytnutím první služby.

75% z celkové ceny zájezdu v době od 14 do 7 dnů před poskytnutím první služby

100% z celkové ceny zájezdu v době kratší než 6 dnů do nastoupení zájezdu.

Odstupné je účtováno z celkové ceny zájezdu. V případě odstoupení jedné osoby ve dvoulužkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu, apartmá nižším počtem osob.

2. Odstupné se účtuje i v případech, kdy dojde k neúčasti na zájezdu v důsledku poskytnutí nesprávných údajů zákazníkem.

3. Nenastoupí-li zákazník na zájezd, či nečerpá-li služby cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy, nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle těchto Vš. smluvních podmínek hradí 100% předem stanovené ceny.

4. Pokud skutečně účelně vynaložené náklady či škody, ke kterým došlo v souvislosti s odstoupením od smlouvy objednavky budou vyšší, než uhrazená záloha, je zákazník povinen uhradit tento rozdíl.

5. Při určením počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, nebo nástupu na příslušný zájezd nebo službu.

6. Pro zájezdy a letenky, které CK Renata prodává pro jiné cestovní kanceláře platí vš. ob. podmínky pořádající cestovní kanceláře.

Článek IX

Reklamac

1. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší než byla předem dohodnutá, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci.

2. CK odpovídá za pravdivé a nezkrácené informování zákazníků a za případné škody způsobené nepravdivými informacemi. V okamžiku vzniku reklamace zákazník ihned informuje zástupce/gelegáta zájezdu. V případě oprávněné stížnosti učiní maximum proto, aby ubytovatel důvody reklamace odstranil, nebo zákazníkovi zajistil

ubytování v nejbližším vhodném objektu. Pokud takto neučiní, zákazník již v místě pobytu sepíše zápis o zjištěných vadách, přiloží jméno zástupce/delegáta, kterému byly tyto závady na místě hlášeny a uvede způsob, jakým byly/nebyly vady odstraněny.

Tento zápis nechá podepsat zástupcem/delgátem, u kterého vady v místě pobytu reklamoval a připojí svůj podpis.

3. Případná další reklamace budou vedena mezi CK Renatou a zákazníkem po jeho návratu do ČR.

4. Nesplní-li CK své povinnosti vyplývající z cestovní smlouvy řádně a včas, musí zákazník uplatnit své právo u cestovní kanceláře bez zbytečného odkladu nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil od dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká.

5. Reklamaci lze uplatnit i u cestovní kanceláře nebo agentury, která zprostředkovala uzavření cestovní smlouvy. Výsledek reklamačního řízení bude zákazníkovi oznámen nejpozději do 30 dnů od data podání reklamace. V případech, kdy je nutné si vyžádat stanovisko zahraničního partnera nebo třetích osob, může být lhůta pro vyřízení prodloužena o dalších 30 dnů.

6. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK Renata nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě, kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK Renatou zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, pokud nebylo dohodnuto jinak, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

7. CK Renata neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena:

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

Článek X

Pojištění

1) V cenách zájezdů a služeb cestovního ruchu CK Renata není zahrnuto komplexní pojištění léčebných výloh včetně storna od Union pojišťovny, a.s.,Bajkalská 29/A, 813 60 Bratislava. Všeobecné pojistné podmínky komplexního pojištění jsou uvedeny v brožurce Komplexní cestovní pojištění pro účastníky zájezdu, která je nedílnou součástí cestovní smlouvy. Veškeré plnění vyplývající z uzavřeného pojištění vyřizuje pojištěný s pojišťovnou Union, a.s. Bratislava.

2) Všichni zákazníci CK Renata mají možnost uzavřít komplexní pojištění léč.výloh od pojišťovny Union.a.s. v prodejním místě CK Renata nebo u autorizovaných prodejců.

3/ Všichni účastníci zájezdu pořádaných CK Renatou jsou po celou dobu čerpání objednaných služeb pojištění pro případ úpadku cestovní kancelář v souladu s ustanovením zákona č.159/99 Sb.

u Union pojišťovny a.s.

Cestovní kancelář Renata nebo její obchodní zástupce předá zákazníkovi současně s cestovní smlouvou doklad o pojištění proti úpadku.

Článek XI

Závěrečná ustanovení

Předáním podepsané cestovní smlouvy nebo objednavky služeb zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby CK Renata v souladu s ustanovením zákona č.101/2000 Sb. zpracovávala chráněná osobní data zákazníka, včetně rodného čísla a to výhradně za účelem nabízení služeb cestovního ruchu/pro účely uzavření cestovního pojištění od Union pojišťovny a.s.

Poskytnuté osobní údaje zákazníka je CK Renata oprávněna zpracovávat a shromažďovat za účelem nabízení poskytovaných služeb a pro akviziční činnost. Podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu

zákazníka je CK Renata oprávněna zpracovávat a shromažďovat i pro potřeby šíření obchodních sdělení dle zákona č.480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti v platném znění.

Údaje budou uchovány po dobu 10 let a budou přístupny pouze zaměstnancům CK Renata a budou předávány pouze v míře nezbytně nutné poskytovatelům objednaných služeb nebo Úřadem pro ochranu osobních údajů registrovanému zpracovateli.

Při zpracování osobních údajů zákazníka je CK Renata povinna dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.

Zákazník má právo souhlas se zpracováním osobních dat kdykoliv písemně odvolat.CK Renata si vyhrazuje právo na eventuelní odlišnosti v katalogu oproti skutečným v průběhu zájezdu, které není schopna ovlivnit a které nastaly po uzavěrc nabídkových listů.

Pozdní nástup na ubytování z důvodu zpoždění dopravních prostředků, nezadáva právo na pozdní vyklizení ubytovacího zařízení v den odjezdu.

Ubytování zákazníka v místě pobytu probíhá v plné kompetenci ubytovateleposkytovatele služeb. CK nemá ve většině případů přímý vliv na určení konkrétního pokoje nebo apartmánu.Požadavky zákazníků na ubytování v konkrétním pokoji nebo apartmánu může CK Renata zajistit pouze v rámci svých možností po předchozí dohodě.

Fakultativní služby uváděné v nabídce CK Renata nejsou předmětem smluvního vztahu. Jedná se o služby doplňkové, hrazené v místě pobytu, na kterých je účast dobrovolná a CK Renata nenese odpovědnost za jejich průběh.

Při zakoupení zájezdu v CK Ranata, jehož organizátorem je jiná cestovní kancelář přijímá zákazník všeobecné smluvní podmínky organizující CK.

CK Renata si vyhrazuje právo aktualizace a změn Všeobecných smluvních podmínek. Eventuelní neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou aktualizaci a změn.

Článek XII.

Přechodná a závěrečná ustanovení

Tyto podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 31.12.2010.

Dříve vydané Všeobecné smluvní podmínky pozbývají platnost ke dni 31.12.2010.

Zákazník svým podpisem stvrzuje, že těmto Podmínkám rozumí a v plném rozsahu je respektuje.