

## Všeobecné obchodní podmínky prodeje zájezdů:

**Eva Skalníková – CA Renata,**  
Budovatelů 1491, 592 31 Nové  
Město na Moravě, IČO 71778578

### 1. Úvod:

Cestovní agentura Eva Skalníková – CA Renata je autorizovaným prodejcem zájezdů renomovaných cestovních kanceláří ( dále jen CK ), se kterými má uzavřenou rádnou smlouvu o obchodním zastoupení ( uzavřená dle ustanovení § 2483 a násl. zákona č.89/2012 Sb. Občanského zákoníka ) v prodeji zájezdů. Spolupracuje pouze s cestovními kancelářemi s dlouholetou tradicí, které mají řádně sjednané pojištění proti úpadku CK. Zákazníkovi zasílá CA doklad o pojištění CK spolu s cestovní smlouvou o zájezdu. Nabídka zájezdů je sestavována a aktualizována z dat cestovních kanceláří, které jsou pořadatelem zájezdů a CA nezodpovídá za jejich případné následné změny. Všechna práva vyhrazena.

Cestovní agentura si vyhrazuje právo na chybu publikovaných cen či termínů, závazná pro prodávajícího i kupujícího je pouze cena uvedená na platné cestovní smlouvě o zájezdu.

Cestovní agentura si vyhrazuje právo oprav možných nepřesností v nabídce zájezdů, které mohou vzniknout při jeho ručním zadávání do rezervčního systému.

### 2. Cena zájezdu

CA nabízí zájezdy za stejnou cenu jako pořadající renomované cestovní kanceláře včetně všech slev a věrnostních bonusů.

### 3. Objednávka pobytu, rezervace, cestovní smlouva o zájezdu

Zákazník odešle e-mailem nezávaznou objednávku prostřednictvím objednávkového formuláře do CA na vybraný zájezd. Počet nezávazných objednávek je libovolný. CA při přijetí objednávkového formuláře nemá v daný moment informace o tom, zda je daný zájezd volný či nikoliv. CA musí nejprve zjistit u pořadající CK, zda požadovaný zájezd je volný a pokud ano, udělá nezávaznou rezervaci. Následně i v případě, že je zájezd již obsazen informuje zákazníka e-mailem nebo telefonicky. Pokud je zájezd volný CA informuje dle předchozí dohody zákazníka o celkové kalkulaci zájezdu a datu dokdy je zájezd rezervován a zašle po předchozím obdržení nutných údajů pro vyplnění cestovní smlouvy o zájezdu zákazníkovi cestovní smlouvou o zájezdu s potřebnými dokumenty, které jsou součástí cestovní smlouvy o zájezdu, pokyny na úhradu zájezdu buď e-mailem, faxem či poštou – podle časového prostoru určeného pro realizaci smlouvy o zájezdu a to na náklady CA. Zákazník na smlouvě o zájezdu zkontroluje správnost vyplněných údajů, cestovní smlouvu o zájezdu podepíše a zašle obratem zpět do CA e-mailem či faxem.

Svým podpisem cestovní smlouvy o zájezdu potvrdí i to, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást cestovní smlouvy o zájezdu.

Termíny pro platbu zálohy nebo doplatky jsou uvedeny v cestovní

smlouvě o zájezdu a jsou pro zákazníka závazné a CA není odpovědná za následky zpožděné platby, kdy ze strany pořadající CK může dojít ke stornu rezervace nebo zájezdu. Stornopodmínky – viz bod.7 všeobecných obchodních podmínek CA. V případě obdržení více rezervací CA rezervuje zájezd podle došlého pořadí a při první úspěšné rezervaci činnost skončí, jestliže klient sám neurčí v objednávkovém formuláři požadavek na prioritu pro sobě jdoucích objednávek. CA si vyhrazuje právo odmítnout objednávky, které jsou rozporuplné, neúplné, nebo neobsahují správné tel.číslo a to i bez odpovědi zákazníkovi. CA také může odmítnout objednávky od zákazníka, který opětovně zasláné nabídky neakceptuje, nezaplátí požadovanou zálohu a nebo nezašle podepsanou cestovní smlouvu o zájezdu.

U nabídek typu Last minute, Super last minute upozorňujeme, že informace nemusí být kompletní, přesné informace Vám sdělí vždy CA. Ceny dětí na prstýlkách ( u nabízených zájezdů s akci dětí zdarma ) v doprovodu jedné či dvou osob je cena platná až po ověření CA u pořadající cestovní kanceláře. Cestovní smlouva o zájezdu se stává závaznou v okamžiku zaplacení zálohy

### 4. Platební podmínky

Za běžné zájezdy, objednané více než jeden měsíc před termínem zájezdu zákazník zaplatí zpravidla 50% z plné ceny zájezdu a zbývající část, doplatek doplatí jeden kalendářní měsíc tzn.30 dnů. Někdy pořadající CK požadují splatnost doplatku 45 dnů před odjetím zájezdu.

Upozorňujeme, že především u zájezdů typu First minute může být záloha za zájezd i nižší, záleží vždy na nabídce v katalogu dané pořadající cestovní kanceláře. O přesné výši zálohy Vás bude vždy při objednání zájezdu informovat CA.

V případě uzavření smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů, jedná se o zájezdy typu Last minute je zákazník povinen uhradit 100% ceny zájezdu.

Zálohu a doplatek zájezdu nebo plnou výši zájezdu hradí zákazník v hotovosti v kanceláři CA nebo na účet CA, případně po dohodě na účet dané CK nebo bankovním převodem. Jakákoliv platba se považuje za uhrazenou až ve chvíli složení hotovosti v kanceláři CA nebo až je částka připsána na účet CA nebo pořadající CK. Jestliže klient uhradí částku bankovním převodem je povinen do CA doručit potvrzení o zaplacení. Doručení se rozumí zaslání e-mailem, faxem, poštou nebo předání osobně přímo v kanceláři CA. Cestovní smlouva o zájezdu se stává závazná okamžikem potvrzení se strany pořadající CK.

Poplatky za objednané zájezdy jsou hrazeny následně: při uhrazení zálohy nebo doplatku od zákazníka na účet CA hradí zákazník, za platbu zálohy nebo doplatku z účtu CA na účet CK hradí CA, poplatky za případné doplatky nese ta strana, která vznikl zapříčinila, poplatky za vrácení přeplatku zákazníkovi hradí CA bez ohledu na příčinu.

Pokud zákazník hradí objednaný zájezd přímo v kanceláři CA, tyto poplatky výše uvedené se na něj nevztahují a platí podmínky

pořádajících CK. Platby do zahraničí CA neprovádí.

### 5. Zájezdová vyžádání

Některé zájezdy mají pořadající CK na vyžádání ( tím se rozumí ubytovací jednotka vyžádána u tamního partnera apod.). U těchto zájezdů se sepiše s klientem cestovní smlouva o zájezdu a CA ji zašle do dané CK, která ubytovací kapacitu u tamního partnera vyžádá. Klient je povinen u těchto zájezdů na vyžádání dle podmínek CK uhradit zálohu až 100% ještě před závaznou rezervací zájezdu. V případě, že je vyžádání CK u tamního partnera úspěšná, rezervace se stává ihned závaznou a vztahují se na ně ihned storno podmínky dané CK. V případě, že je rezervace ze strany CK u tamního partnera neúspěšná, cestovní smlouva o zájezdu se anuluje a záloha uhrazená klientem se vrací klientovi v plné výši, pokud si zákazník nevybere jiný zájezd.

### 6. Doklady na cestu a cestovní doklady

Doklad/pokyny na cestu, které jsou nezbytné pro účast na zájezdu, obdrží zákazník až po doplacení plné výši zájezdu. Převážná část všech cestovních kanceláří zasílá pokyny na cestu cca týden před nástupem na zájezd buď přímo klientovi nebo prostřednictvím CA, která je následně e-mailem nebo poštou předá zákazníkovi. Pokud se zákazník o pokyny na cestu nepřihlásí cca 4 dny před odjezdem v CA, CA má za to, že je zákazník obdržel a nenese žádnou zodpovědnost za případné vzniklé nesrovnalosti s tím spojené. Cestovními pokyny se rozumí základní informace o dané destinaci, ubytovací poukaz, letenky a cestovní pojištění popř. jiné dokumenty. Ve většině případů zákazník letenky obdrží při odbavení na letišti od pracovníka dané CK. Každý cestující je povinen si před nástupem na dovolenou zkontrolovat platnost cestovního dokladu a je povinen si ověřit informace související se vstupem do vybrané destinace, případně států, které při pozemní dopravě do vybrané destinace projíždí. Vizové formalities si zákazník musí zajistit sám ještě před vycestováním, pokud není výzvěm součástí ceny zájezdu. Za neudělení víza a prošlého cestovního pasu nenese CA či pořadatel žádnou zodpovědnost. Bližší informace o vstupních formalitách, minimální délce platnosti pasu ( u většiny destinací bývá 6 měsíců ) atd. najdete na stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky.

### 7. Storno podmínky

Storno podmínky se řídí storno podmínkami dané CK, u které byl zájezd rezervován a zaplacen. CA si sama žádné storno poplatky neučtuje. Storno zájezdu musí být vždy výhradně písemnou formou s podpisem objednavatele a musí být doručeno do CA, která storno následně předá pořadající CK. Ta následně zákaznika vyrozumí o výši stornopoplatku. CA nemá právo provádět kalkulaci stornopoplatku. Stornoplatek vždy vyčíslí pořadající CK.

### 8. Reklamac

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší než byla předem dohodnutá, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. V okamžiku vzniku reklamacie zákazník ihned informuje delegáta dané CK. V případě oprávnění stížností delegát učiní maximum proto, aby ubytovatel důvody reklamacie odstranil nebo zákazníkovi zajistil

ubytování v nejbližším vhodném objektu. Pokud takto neučiní reklamaci

k cestovní službě je třeba poslat do CA výhradně písemně a připojit reklamační protokol z místa pobytu potvrzený delegátem CK, fotografie atd. Jakmile CA reklamaci od zákazníka obdrží je zaslána pořadateli zájezdu, který je povinen se k ní vyjádřit do zákonem stanovené lhůty, viz. všeobecné smluvní podmínky dané pořadající CK. Podrobnosti reklamačního řízení jsou stanoveny v reklamačních rádech každé cestovní kanceláře. **Novela zákona č.634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele zavádí mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**, které vznikají ze smluv (např.spor o uznání reklamacie ), viz. Článek č.9

CA je cestovní agenturou, tudíž dle zákona nezodpovídá za cestovní kanceláři poskytnuté služby a také nevyřizuje jejich jménem reklamacie.

### 9. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Dle zákona č.634/1992 Sb.o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. **Kontaktní údaje:** Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2. **Email:** [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz). **Web:** [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)

### 10. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů, zpracování osobních údajů zákazníka a spolucestujících:

Zákazník je srozuměn s tím, že cestovní agentura je oprávněna pro účely plnění objednávkou pobytu/smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, rodné číslo, typ cestovního dokladu, datum expirace dokladu, bankovní spojení, datum narození, bydliště, emailová 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.

Pro účely plnění objednávkou pobytu/smlouvy o zájezdu budou informace zde uvedené v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům cestovní agentury ( zejména ubytovacím kapacitám, přepravním společnostem, delegátům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména v objednávce pobytu/smlouvy o zájezdu, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejspíše v pokynech na cestu. Pokud se ubytování nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi ( zejména ubytovacím kapacitám ). 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 agentura na žádost zákazníka.

Zákazník bere na vědomí, že cestovní agentura je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.

Zákazník bere na vědomí, že cestovní agentura bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zaslání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je cestovní agentura oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zaslání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adresu cestovní agentury nebo e-mailem zasláním na e-mailovou adresu:

[info@ckrenata.cz](mailto:info@ckrenata.cz). V tomto případě nebude cestovní agentura zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka v přihlášce/smlouvě o zájezdu, ale i jiným prohlášením, s tím, že cestovní agentura bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby po návratu z dovolené k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů cestovní agentury, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.

Výše uvedená ustanovení platí priměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník objednávkou pobytu uzavřel (spolucestující). Uzavřením objednávky pobytu zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby sdělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

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

a/Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů může kdykoliv odvolat, a to podáním zasláným cestovní agentuře, a to buď na adresu cestovní agentury nebo e-mailem zasláným na e-mailovou adresu: [info@ckrenata.cz](mailto:info@ckrenata.cz)  
a/Požadovat od cestovní agentury přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, poř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.

b/Požadovat, aby cestovní agentura 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 omezení jejich použití;(iii) cestovní agentura 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 cestovní agentury převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být 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 cestovní agentury kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je cestovní agentura povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovaných 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 možnost 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.

e/Získat své osobní údaje, které cestovní agentura zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správce osobních údajů, pokud

(i) je zpracování osobních údajů zákazníka na souhlas se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá cestovní agentura osobní údaje zákazníka jinému správci.

## 11. Cestovní pojištění

Každý objednavatel (zákazník) musí být na cestu do zahraničí zdravotně pojištěn. CA nabízí komplexní cestovní pojištění od Allianz, a.s.pojišťovny. Aktuální Všeobecné pojistné podmínky jsou ke stažení na adrese [www.allianz.cz](http://www.allianz.cz). V případě, že klient sjednal nabízené pojištění od CA, věnujte pozornost u všeobecných pojistných podmínek na Výluky z pojištění, na které se pojištění léčebných výloh v zahraničí nevztahuje (např. léčení, lékařský převoz nebo repatriace v souvislosti s akutním onemocněním, které existovalo před vycestováním na pojištěnou cestu nebo chronickým onemocněním pojištěného nebo jejich komplikacemi. atd.). Pojištěním vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou. CA je pouze prostředníkem při sjednávání pojistné smlouvy. Klient potvrzuje, že při sjednání pojištění léčebných výloh v zahraničí převzal komplexní všeobecné pojistné podmínky do zahraničí. V případě pojistné události si z uvedených adres stáhněte formulář pro hlášení pojistné události a vyplněný jej zašlete společně s dalšími podklady prokazujícími vznik pojistné události na adresu uvedených pojišťoven. V naléhavé situaci vyžadující lékařskou pomoc v zahraničí volejte tel. číslo asistenční služby uvedené na kartičce pojištěného. Uveďte Vaše jméno, číslo pojistky a telefon.

## 11. Závěrečná ustanovení

Zákazník svým podpisem objednávky pobytu/cestovní smlouvy o zájezdu potvrzuje, že těmto všeobecným smluvním podmínkám rozumí a v plném obsahu je akceptuje. Dále, že se seznámil se všeobecnými smluvními podmínkami příslušné CK, že je prostudoval a v plném rozsahu je přijímá, akceptuje a to i jménem všech osob uvedených na cestovní smlouvě o zájezdu, které ho k jejich přihlášení a účasti zmocnil. CA si vyhrazuje právo odmítnout zákazníka, který bezdůvodně nezaplátí zálohu nebo celou částku po potvrzení rezervace, zasílá neúplné nebo úmyslně nesprávně vyplněné objednávky, stejně tak nesprávně vyplněné objednávky, které vyplní s vědomím, že si zájezd úmyslně neobjedná.

25..5.2018 CA Renata