

VŠEOBECNÉ A STORNOVACÍ PODMÍNKY - Lenka Sulasová-LERA Cestovní Kancelář

Vzájemný vztah a právní poměr mezi Cestovní Kancelář LERA -Lenka Sulasová (dále jen CK) a účastníky pobytu se řídí ustanoveními hospodářského zákoníku, které jsou konkretizovány těmito podmínkami:

1. Úvodní ustanovení

CK LERA- Sulasová Lenka je cestovní kancelář, jejímž hlavním posláním je uspokojovat zájemce v oblasti cestovního ruchu.

2. Účastníci pobytů

Účastník pobytu musí v roce konání pobytu dosáhnout 18-ti let. Osoby mladší 18-ti let se mohou zúčastnit pouze v doprovodu zákonného zástupce, případně v doprovodu odpovědné osoby, starší 18-ti let.

3. Objednávání pobytů

Pobyt lze objednat písemně, telefonicky (faxem), elektronickou poštou nebo osobně v naší CK.

3a. Vznik smluvních vztahů

Projeví-li zákazník zájem o konkrétní pobyt, obdrží přihlášku a po vyplnění a podpisu doručí přihlášku do sídla CK. Doručením potvrzené přihlášky CK vznikne na základě této smlouvy mezi účastníkem a CK písemný smluvní vztah.

4. Cena pobytu a jeho úhrada

a) Cenou pobytu se rozumí cena uvedená na smlouvě o zájezdu a potvrzená CK. Případné slevy vyhlášené CK LERA po datu podpisu cestovní smlouvy zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na snížení již potvrzené ceny;

b) Cestovní kancelář má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Bez plnění zaplacení celkové ceny pobytu na účet CK nemá zákazník nárok na poskytnutí služeb.

c) Cestovní Kancelář je oprávněna požadovat zálohu ve výši min. 50% z ceny pobytu, splatnou do 7 kalendářních dnů od podání . Doplatek do plné ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději do 30-ti dnů před zahájením pobytu. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30-dní před realizací pobytu je zákazník povinen uhradit plnou cenu pobytu při potvrzení přihlášky.

d) Cestovní Kancelář si vyhrazuje plné právo na změny údajů v informačních prostředcích, jež vznikly v době po uzavření smlouvy ale ještě před datem plnění smluvních podmínek z uzavřené smlouvy vyplívající.

5. Zvýšení ceny pobytu

Ceny pobytů jsou kalkulovány dle skutečností a platných kurzů v době sestavování propagačního materiálu. Pokud v době od podání závazné přihlášky do data konání pobytu dojde ke změnám, které se projeví ve zvýšení ceny pobytu o více než 10% . CK tuto skutečnost oznámí písemnou formou zákazníkovi. Jednostranné zvýšení může CK provést v případě, že dojde ke zvýšení ceny za dopravu vč. cen pohonných hmot, plateb spojených s dopravou a službami, zahrnutými do ceny pobytů nebo směnného kurzu české koruny o více než 10% oproti kurzu použitému ke kalkulaci cen. Toto zvýšení cen je CK povinná oznámit zákazníkovi nejpozději do 21-tého dne před nástupem pobytu. V den oznámení navýšení ceny pobytů je zákazník povinen doplatit ve lhůtě stanovené v písemné informaci o zvýšení ceny pobytů.

6. Práva a povinnosti účastníka pobytu

K základním právům účastníka patří:

- * Právo na řádné poskytnutí služeb udaných v plánu pobytu;
- * Právo reklamace, příp. vady a žádat doplnění, či odstranění;
- * Právo být seznámen se všemi příp. změnami v programu pobytu;
- * Právo kdykoli před započítím pobytu odstoupit od smlouvy při dodržení stornopodmínek (část 8)

Účastník pobytu se zavazuje dodržovat tyto podmínky :

- * Zaplatit cenu pobytu ve stanoveném termínu a prokázat to dokladem o zaplacení;
- * Úplně a pravdivě vyplnit přihlášku a předložit doklady podle požadavků CK;
- * Zabezpečit si platný cestovní doklad, příp. další náležitosti, potřebné k cestě do navštívených států;
- * Řídit se výhradně pokyny vedoucího pobytu. Při závažném porušení právních předpisů ČR nebo navštíveného státu nebo závažného na rušení programu nebo průběhu pobytu, je vedoucí pobytu oprávněn zákazníka vykázat z pobytu bez nároku na náhradu;

7. Práva a povinnosti Cestovní Kancelář

Práva a povinnosti jsou určeny odpovídající práva a povinnosti CK. Jakékoliv jiné služby, než jsou uvedeny v plánu pobytu může CK zajistit pouze v rámci svých možností a za předpokladu dodatečné úhrady těchto služeb zákazníky. CK je oprávněna zejména v případech, které nemůže ovlivnit a které brání poskytnout předem stanovené služby:

- * zrušit pobyt
- * Přesunout dobu konání
- * Změnit program
- * Změnit celkovou cenu

Pokud zákazník se změnami nesouhlasí, má právo nejpozději do tří dnů od vyrozumění písemně od smlouvy odstoupit.

8. Stornovací podmínky

Zákazník má kdykoliv před započítím pobytu právo odstoupit od smlouvy písemným oznámením CK. Zrušení smlouvy nastává převzetím tohoto oznámení. Při odstoupení od smlouvy je zákazník povinen zaplatit stornovací poplatky ve výši:

- * 60 dnů před odjezdem a více.....400Kč,- za každou osobu včetně dětí;
- * 45 – 59 dnů před odjezdem 20% z ceny objednaných služeb za každou osobu včetně dětí;
- * 20 – 44 dnů před odjezdem 50% z ceny objednaných služeb za každou osobu včetně dětí;
- * 7 – 9 dnů před odjezdem 70% z ceny objednaných služeb za každou osobu včetně dětí;
- * méně než 7 dní před odjezdem 100% z ceny objedn. služeb za každou osobu včetně dětí;

V případě storna jedné osoby ve dvoulůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu, apartmá, penzionu nižším počtem osob. V případě, že klient nevyčerpá uhrazené služby, či pobyt přeruší, nemůže nárok za nevyčerpané služby u CK uplatňovat. Klient může místo sebe poslat náhradníka, pokud změnu obratem písemně sdělí CK. Je pak povinen zaplatit manipulační poplatek 200 Kč,-

Vyúčtování a vrácení zaplacené částky, snížené o stornovací poplatky provede CK do 30 dnů od nahlášení zrušení pobytu.

Zákazník má kdykoliv před započítím pobytu právo odstoupit od smlouvy písemným oznámením CK. Zrušení smlouvy nastává převzetím tohoto oznámení. Při odstoupení od smlouvy

Zákazník má kdykoliv před započítím pobytu právo odstoupit od smlouvy písemným oznámením CK. Zrušení smlouvy nastává převzetím tohoto oznámení. Při odstoupení od smlouvy.

9. Reklamac

Pro případ, že zákazník zjistí v průběhu pobytu závady, které je možno na místě odstranit musí tuto skutečnost oznámit delegátovi ihned, aby bylo možno tyto vady odstranit ještě v průběhu konání pobytu. Pokud nebudou závady odstraněny, reklamaci lze uplatnit prokazatelně, nejlépe písemnou formou. V případě, že tak neučiní, vystavuje se riziku, že zanikne nárok na uznání reklamace a úhradu všech později vzniklých škod. Na opožděné a nedoložené reklamace nebude brán zřetel, jelikož jejich dodatečné řešení bývá zpravidla velice obtížné a těžko prokazatelné.

CK je oprávněna při vyřizování reklamace v místě konání pobytu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby, či jinou odpovídající kompenzací. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než byla předem dohodnuta a vady nebyly CK odstraněny již v průběhu pobytu, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník se zavazuje umožnit CK úspěšné vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, respektive do třech dnů od skončení pobytu. CK neodpovídá za cenu a kvalitu fakultativních výletů, zakoupených přímo v místě pobytu, ani za kvalitu a úroveň jiných služeb, zakoupených na místě u delegáta, v hotelu, v penzionu, či u jiného poskytovatele různých služeb. V kompetenci CK není přidělování konkrétních sedadel u přepravy. Účastník bere na vědomí, že po dobu v přepravním prostředku přebírá veškerou odpovědnost příslušná přepravní společnosti. Účastník je povinen řídit se jejich pokyny. Nárok na náhradu škody způsobené zákazníkovi v souvislosti s přepravou (jak do / z místa pobytu, tak po dobu fakultativního výletu) je nutno uplatnit u přepravce z titulu odpovědnosti přepravce za škodu způsobenou provozem dotčeného dopravního prostředku. Výsledek reklamačního řízení bude zákazníkovi oznámen nejpozději do třiceti dnů od data podání reklamace.

9. Ručení

CK neručí za následky stávek, nepříznivých povětrnostních podmínek, dopravních nehod a jiných nepředvídatelných jevů a stavů. Výlohy klientů, vzniklé z těchto CK nehradí. Za čistotu, technický stav a hygienický stav dotčeného objektu zodpovídá příslušný majitel.

10. Pojištění

Cena pobytu obsahují pojištění proti úpadku

11. Cestovní doklady - víza

Platný cestovní doklad si zabezpečuje každý účastník sám. Přitom dbá, aby platnost pasu po skončení pobytu byla minimálně šest měsíců. CK nenese odpovědnost za škody a výlohy, které mohou zákazníkovi vzniknout v důsledku závad v cestovních dokladech.

12. Závěrečná ustanovení

Tyto všeobecné podmínky vstupují v platnost podpisem vyplněné přihlášky oběma smluvními stranami. Zákazník svým podpisem potvrzuje, že souhlasí s použitím jeho osobních údajů, a to výhradně pro potřeby CK v souladu se zákonem č.101/ 2000sb., a to i jménem dalších osob, uvedených na smlouvě o zájezdu. CK je oprávněna využívat tyto údaje pouze ke své činnosti.

Tyto všeobecné podmínky jsou platné od 1. 1. 2009 a platí do odvolání.

XI. Zpracování osobních údajů zákazníka a spolucestujících

1.1. Zákazník je srozuměn s tím, že cestovní kancelář 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, 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.

1.2. Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou informace uvedené v čl. 1.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům cestovní kanceláře (zejména hotelům, přepravním společnostem, delegátům). Identifikační

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

1.4. Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je cestovní kancelář oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese cestovní kanceláře nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu ca.lera@tiscali.cz. V tomto případě nebude cestovní kancelář zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

1.5. Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve smlouvě o zájezdu, ale i jiným prohlášením, s tím, že cestovní kancelář bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů cestovní kanceláře, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.

1.6. Výše uvedená ustanovení čl. 1 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvu o zájezdu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.

1.7. 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 zaslaným cestovní kanceláři, a to buď na adresu cestovní kanceláře nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu ca.lera@tiscali.cz.

b) Požadovat od cestovní kanceláře 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.

c) Požadovat, aby cestovní kancelář 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) cestovní kancelář 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 kanceláře převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

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

e) Získat od cestovní kanceláře kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je cestovní kancelář 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. Získat své osobní údaje, které cestovní kancelář 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 cestovní kancelář osobní údaje zákazníka jinému správci.

XII. Zvláštní ustanovení:

1. Podpisem Smlouvy o zájezdu zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu s ustanovením § 5 odst. 2 a násl. Zákona

101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění, CK zpracovávala a shromažďovala osobní údaje zákazníka v tomto

rozsahu: jméno a příjmení, datum narození, bydliště a jeho elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou

kontaktní adresu a telefon. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je CK oprávněna zpracovávat a shromažďovat za účelem

nabízení obchodu a služeb poskytovaných CK. Při zpracovávání osobních údajů zákazníka je CK povinna dbát, aby zákazník

neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným

zasahováním do jeho soukromého a osobního života. Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních údajů dle

tohoto článku kdykoli písemnou formou odvolat. Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních

údajů, jakož i další práva dle § 21 citovaného zákona č. 101/2000 Sb. v platném znění.

2. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanský

zákoník, v platném znění.

3. CK si vyhrazuje právo jednostranně změnit tyto VSP. CK je v případě změny těchto podmínek povinna o této skutečnosti bez

odkladu informovat ty zákazníky, jichž se bezprostředně dotýká.

V případě potřeby reklamace, odstoupení od Smlouvy o zájezdu či v případě jiné potřeby kontaktujte CK na adrese:

Nezvalová 18, 787 01 Šumperk, 787 01 Šumperk, případně mail: ca.lera@tiscali.cz, či telefonicky 606475575

Tyto VSP vstupují v platnost a účinnost dne 25.5. 2018