

Všeobecné smluvní podmínky CK EMMA

1. Smluvní vztah

- Smluvní vztah mezi cestovní kancelář EMMA Agency spol. s r.o. (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě zákaznické (příp. jeho pracovním zastupitel) podepsané písemné cestovní smlouvy potvrzené CK. Předáním vyplněné a podepsané cestovní smlouvy zákazník stvrzuje, že tyto Všeobecné smluvní podmínky CK uznává a souhlasí s nimi.
- Potvrzením cestovní smlouvy se CK zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.
- Katalogy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V takovém případě, kdy údaje v cestovní smlouvě a v katalogu se odlišují, jsou závazné údaje uvedené v cestovní smlouvě.

2. Účast na zájezdech a cestovní doklady

- Účastník zájezdu musí v době před nástupem zájezdu dosáhnout 18 let. Osoby do 18 let se mohou zájezdu zúčastnit se souhlasem zákonného zástupce nebo v jeho doprovodu.
- V případě, že nezletilé děti nestoupí společně se svými rodiči, je objednatel povinen zajistit pro tyto děti písemný souhlas rodičů, a to v jazyce anglickém.
- Každý účastník je osobně zodpovědný za dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země, do níž cestuje. Veškeré náklady, které vzniknou neoddržením těchto předpisů, nese zákazník.
- Platný cestovní doklad si zabezpečuje každý účastník sám. CK neneso odpovědnost za škody, které mohou zákazníkovi vzniknout v důsledku závdav v cestovních dokladech, resp. při neudělení viza.

3. Přihlášení na zájezd, potvrzení účasti a platba

- Na zájezd se zákazník může přihlásit přímo v CK nebo u smluvních prodejců, kteří uzavřeli Smlouvu o obchodním zastoupení s CK. Smlouva o zajištění zájezdu je se zákazníkem uzavřena předáním řádně vyplněné cestovní smlouvy podepsané zákazníkem a potvrzení CK. Cestovní smlouva platí i pro další osoby uvedené na formuláři. Za smluvní závazky dalších přihlášených ručí zákazník jako za své vlastní.
- CK má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím.
- CK má právo požadovat zálohu ve výši min. 30 % z celkové ceny. Celkovou cenou se rozumí součet ceny za všechny povinné úkony (včetně všech doobjednaných fakultativních služeb). Doplátek celkové ceny je zákazník povinen uhradit nejpozději do 30 dnů před realizací zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu v době kratší než 30 dnů před realizací zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % celkové ceny ihned.
- Platba se provádí složením hotovosti v CK, složenkou nebo převodem na účet CK, případně prostřednictvím smluvních prodejců CK. Provedením platby v některého ze smluvních prodejců předává zákazník tomuto prodejci pověření k převodu platby na účet CK. Za řádnou a včasnou úhradu na účet CK odpovídá vždy zákazník.
- V případě neodržení termínu úhrady ceny zájezdu nebo její části zákazníkem a neprovedení úhrady ani v oznámené dodatečně lhůtě je CK oprávněna jeho účast na zájezdu zrušit s tím, že náklady spojené se zrušením účasti (stomopoplatky) hradí zákazník. Bez plného zaplacení celkové ceny zájezdu na účet CK nemá zákazník nárok na poskytnutí služeb.

4. Cena zájezdu a jeho změna

- Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená na cestovní smlouvě. Případně slevy, vyhlášené CK po datu podpisu cestovní smlouvy zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na snížení již potvrzené ceny.
- CK je oprávněna do 21. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde ke zvýšení:
 - Ceny za dopravu v.c. cen pohonných hmot (pokud se cena leteckého paliva zvýší nad 500USD/MT, bude cena zvýšena o 10 Kč za každé 1 % nárůstu ceny paliva) nebo
 - Směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 % (pokud se kurz Kč k EUR zvýší o více než 10 % oproti kurzu ČNB platnému k 15. 10. roku předcházejícímu rokům zájezdu, bude cena zvýšena o 1 % za každé 1 % nárůstu kurzu Kč nad 10 %).
- Písemné oznámení o zvýšení ceny zasle CK zákazníkovi nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Je-li nová cena o více než 10 % vyšší, je zákazník oprávněn od smlouvy písemně odstoupit. Neodstoupil-li zákazník od smlouvy do 5 dnů od doručení oznámení, souhlasí s novou cenou zájezdu.
- Je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy (viz bod 7.).

5. Důležitá upozornění o některých službách

- Ubytování je obvykle možné v den příjezdu po 14. hodině, a v den odjezdu se pokoje musí uvolnit do 10. hodiny. Stravování, pokud je v ceně zájezdu, začíná první stravovací službou, poskytovanou po čase příjezdu a končí poslední stravovací službou, poskytovanou před časem odjezdu.
- Při rezervaci ubytování v apartmánech je zákazník plně zodpovědný za počet lidí, kteří přihlásí k obývání apartmánu, bez ohledu na jejich věk. Upozorňujeme, že správa apartmánu může odmítnout nepřihlášené osoby ubytovat, bez nároku na jejich další reklamaci. Dětské postýlky je nutno si vyžádat předem v CK.
- Pokud zvolíte pokoj s 1-2 přistýlkami, počítejte s nížším pohodlím. Jednolůžkové pokoje často nemají balkon, a tedy nelze se strany klienta vyžadovat sníženou, i když to není v popisu pokoje u pokojů uveden.
- Pokud není výslovně uvedeno jinak, jsou i ceny zájezdu služby českého průvodce, delegáta. Povinnosti delegáta jsou dny mezinárodně všeobecně užívávanou praxi, kdy se jeden zástupce CK věnuje zákazníkům ve více ubytovacích zařízeních v jím dosažitelné lokalitě. K zajištění kontaktu se zákazníky užívá přímé-rychle prostředků (informační tabule s pohotovostním kontaktem na něj, stanovení úředních hodin, atd.)
- Při nákupech na poslední chvíli za vyhodnocení cen akceptuje zákazník skutečnost, že snížení ceny a zajištění na poslední chvíli může souviset i s nižší úrovní některých služeb než jaké jsou zajištěny při nákupu za katalogové ceny. V tomto případě má zákazník nárok na poskytnutí všech zaplacených služeb, ale není oprávněn reklamovat jejich případnou nižší kvalitu nebo zmeškanou.
- Při objednání strav v hotelích je obvykle nutno objednat stejnou stravu pro všechny osoby, které spolu sdílí pokoj, a to na celou dobu pobytu. Počet objednaných stravovacích služeb musí být stejný jako počet noclehů a nelze uplatňovat nárok na vrácení částky v případě, že nebylo možno některou službu poskytnout z důvodu pozdního příjezdu či brzkého odjezdu z hotelu.
- Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci poloviny dvojlůžkového pokoje, musí být započítána přírůžka k ceně jako za rezervaci 1-lůžkového pokoje, pokud se nenajde další účastník.
- První a poslední den zájezdu jsou určeny především k zajištění zájezdu, transferu a ubytování a nejsou považovány za dny plnohodnotné rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat event. zkrácení zájezdu.
- Z hlediska délky trvání letu může být částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího.
- CK neučítá za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivé počasí, příp. z důvodů přetížení letových koridorů, komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování přípoj, dovolené brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění. CK nenahrazuje služby, které nebyly v důsledku vzniku smlouvy omlouvy odletu či odjezdu čerpány.
- zvláštní požadavky uvedené na smlouvě (pokoj v patře, s výhledem na moře, sedadlo v přední části autobusu) nemají charakter smluvního ujednání. CK se bude snažit těmto požadavkům ve spolupráci s poskytovatelem služby vyhovět, ale pokud to nebude možné, nelze tyto reklamovat.

6. Práva a povinnosti zákazníka

K základním právům zákazníka patří:

- právo na řádně poskytnuté potvrzených služeb
- právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, zvl. kontakt na osobu, na kterou se zákazník v případě nesnáží může obrátit (místní zástupce CK, zastupitelský úřad - adresa a telefon), podrobnosti o možnosti kontaktu s leteckými osobou resp. zástupcem CK v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba
- právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny
- právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek dle čl. 9.
- právo na reklamaci vad v souladu s čl. 10.
- právo na ochranu dat, která uvádí v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami
- právo obdržet spolu s cestovní smlouvou doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události

K základním povinnostem zákazníka patří:

- poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména a) uplatnění pravdivě vyplněných potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů
- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a předložení dokladů účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- nahlásit účast cizích státních příslušníků
- zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. 3. těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení
- bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb
- převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb
- dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu
- při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza, atp.), cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vizové povinnosti u zastupitelství zemí, kam cestují, resp. kterými budou projíždět, a potřebná víza si obstarat sami
- řídít se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné cestovní kanceláři určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; v případě porušení právních předpisů nebo závazného nařazení orgánů či průběhu zájezdu je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vykrátit, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu
- uhraď event. škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím nebo jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle cestovní smlouvy

7. Změny sjednaných služeb

- CK je oprávněna provádět změny programu a poskytovaných služeb, pokud z vážných důvodů není možné oprávněně dohodnout program a služby dodržet. V takovém případě je CK povinna:
 - zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo blízké se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření zájezdu
 - vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinou CK, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
 - poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě
- V případě, že CK zajišťuje jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny.
- CK si vyhrazuje právo na změnu nebo zrušení nástupního či srovnávacího místa k odjezdu na zájezd a od návratu ze zájezdu v případě nenaplnění minimálního počtu osob nutného k zajištění této služby. V případě zrušení nástupního nebo srovnávacího místa CK uhradí zákazníkovi náklady na náhradní dopravu do výše jízdného vlakem 2. třídy, popř. autobusového jízdného.
- CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu záshau vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, nestěší a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat) a nepřebírá odpovědnost za důsledky, plynoucí z takové změny programu.
- Přerušil-li cestovní kancelář zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět.
- Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez jakýchkoliv stomoplatky v následujících případech:
 - při zrušení zájezdu cestovní kanceláří
 - při změně termínu konání zájezdu o více než 3 dny
 - při závažné změně programu poznávacích zájezdů
 - při změně ceny zájezdu s výjimkou případů uvedených v bodu 4.
 - při závažné změně ubytování a pobytových zájezdů - za závaznou změnu se nepovažuje, je-li nově ubytování v objektu stejné nebo vyšší kategorie ve stejné oblasti
 - při závažné změně způsobu přepravy - za závaznou změnu se nepovažuje:
 - změna příjezdové nebo odjezdové trasy, změna nebo zrušení nástupního nebo srovnávacího místa
 - změna odletového (odjezdového) či příletového (příjezdového) místa oproti původně stanovenému. V takovém případě zajišť CK na vlastní náklady náhradní dopravu z (do) původně stanoveného místa, popř. uhradí náklady na dopravu do výše jízdného autobusem s čl. vlakem 2. třídy,
 - změna trasy letu, uskutečnění mezipřistání, změna letecké společnosti, typu letadla a let. řádu.
- Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.

8. Zrušení zájezdu ze strany CK

- CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků, který činí u autobusových zájezdů 30 osob, u leteckých zájezdů 20 osob, o takovém zrušení zájezdu musí CK zákazníka informovat do 7 dnů před realizací zájezdu
- CK je také oprávněna zrušit zájezd v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní rozumně požadovat
- CK je také oprávněna zrušit zájezd z jiných důvodů, v tomto případě je povinna zákazníka informovat nejpozději 20 dnů před realizací zájezdu.

9. Zrušení zájezdu ze strany zákazníka, změna rezervace

- Zákazník je oprávněn zrušit svou smlouvu s CK kdykoliv před odjezdem na zájezd. Zrušení zájezdu musí být provedeno písemně. Pro určení doby zrušení je rozhodující doručení písemného oznámení o zrušení zájezdu do CK.
- Pokud zákazník odstoupí od smlouvy, je povinen uhradit CK následující stomoplatky:
 - 10 % z celkové ceny zájezdu a 20 % u leteckých poznávacích zájezdů dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu v době od podpisu cestovní smlouvy do 60 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu.
 - 50 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu v době od 59 do 21 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu.
 - 80 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu v době od 20 do 7 kalendářních dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu.
 - 100 % z celkové ceny zájezdu, dojde-li ke zrušení účasti na zájezdu v době kratší než 7 dnů před stanoveným termínem zahájení zájezdu, pokud se nedostaví k odjezdu nebo pokud se neúčastní zájezdu v důsledku poskytnutí nepřesných či neúplných údajů, příp. porušení celních, pasových a devizových předpisů.
- Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena za všechny stanovené osoby včetně všech objednaných fakultativních služeb.
- V případě storna jedné osoby ve dvojlůžkových pokojích musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení bungalovu/apartmá nižším počtem osob.
- Při určení počtu dnů pro výpočet stomoplatky se do stanoveného počtu dnů počítá 1 den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd).
- V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.
- Každá podstatná změna rezervace (změna termínu, osoby apod.) je považována za zrušení původní smlouvy a uzavření smlouvy nové. V případě, že CK sledí změnu rezervace nepodstatnou, umožní zákazníkovi provedení změny za poplatek 200 Kč za každou osobu.
- Pokud skutečně účelně vynaložené náklady a škody, ke kterým došlo zrušením cestovní smlouvy nebo změnou rezervace, budou vyšší než výše uvedené poplatky, je zákazník povinen uhradit i tento rozdíl. CK upozorňuje zákazníky, že v ceně zájezdu není zahrnuto pojištění stomoplatky v případě zrušení zájezdu, a proto všem doporučuje připlácení fakultativního cestovního pojištění (bod 11.).

10. Reklamační řád

- V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší než byla předem dohodnuta, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Své nároky z reklamace musí zákazník uplatnit u CK písemně bez zbytečného odkladu, avšak nejpozději do 3 měsíců. Po 3 měsících se promlčují nároky zákazníka vyplývající z cestovní smlouvy.

- Při výskytu závdav v plnění je zákazník povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu. Zákazník je povinen společně působit v tom směru, aby se eventuelními škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník je zejména povinen veškeré výhrady neprodleně sdělit v místě vzniku průvodci/delegátovi CK, tak, aby mohla být sjednána náprava přímo na místě. Opomeně-li zákazník v vlastní věci na nedostatky poukázat, nemá nárok na slevu. Pokud se nedostatky nepodaří odstranit, sepíše průvodce/delegát CK, příp. jinyj odpovídající pracovník CK se zákazníkem reklamaci protokol, který musí zákazník předložit při uplatnění reklamace. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace. Na opožděné a nedoložené reklamace nebude brán zřetel.
- Na základě přístupu CK na standard International travel Quality je zákazník oprávněn při podání reklamace uplatnit své požadavky v souladu s tabulkou ITQ kodexu, který je umístěn na webových stránkách CK. Pokud se rozhodne pro tento postup, musí vždy zajistit vyplnění reklamčního protokolu s uvedením údajů zakládajících právo na finanční kompenzaci a tyto skutečnosti doložit potvrzením delegáta nebo průvodce. Výše kompenzace pak odpovídá procentu ceny zájezdu stanovenému v této tabulce ITQ. V případě, že přiznaná kompenzace přesáhne 50% ceny zájezdu, bude zákazníkovi přiznan i nárok na kompenzaci rozdílu z dovolené, jehož výše je také stanovena tabulkou náhrady záruky radosti z dovolené uvedené rovněž v tabulce webových stránek CK.
- Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následky není závislý na činnosti a postupu CK (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nepřijme objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi, nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.
- CK 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.
- CK neučítá za úroveň cířích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě a jejichž organizátorem není CK.
- Výše náhrady škody za závazky z cestovní smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a v Guadalajare a v případě letů do USA a Kanady Montrealského dohodu.
- Ztrátu, poskození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě reklamuje zákazník přímo u dopravce. Je povinen sepsat protokol o poskození či ztrátě zavazadla (P.I.R.), který je nezbytný pro další jednání zákazníka a přepravce.
- Vyřízení reklamace musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se CK nedohodne se zákazníkem na delší lhůtě.
- V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů.

11. Pojištění

Povinné smluvní pojištění CK

- CK uzavřela pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi přihlášenému na zájezd ve smyslu zákona č.159/1999 Sb. právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:
 - neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu
 - nevratí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
 - nevratí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnuté zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.
- Současné s těmito podmínkami předává CK zákazníkovi potvrzení pojišťovny obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události (viz níže - doklad si vezměte s sebou na cestu). 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 zabezpečení cestovní doprava z místa pobytu do ČR vč. nezbytných ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajišť-li si zákazník doprava vč. nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna 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 cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

Fakultativní cestovní pojištění - možnost připlácení:

- Klienti nejsou v ceně zájezdů pojištění na léčebné výlohy, storno zájezdu, odpovědnost za způsobené škody, pojištění zavazadel apod. Všem klientům doporučujeme připlácet si fakultativní cestovní pojištění, které kryje všechny tyto případy. Přehled plnění u jednotlivých typů fakultativního cestovního pojištění je uveden v důležitých informacích k pojištění, které jsou součástí Pojistných podmínek, které zákazník převzal současně s cestovní smlouvou. Pro zajištění pojištění je bezpodmínečně nutné uvést na cestovní smlouvě data narození všech účastníků zájezdu. Pojištění musí být uzavřeno pro všechny osoby na cestovní smlouvě. Pojištění vzniká smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou, CK je pouze prostředníkem při sjednávání pojistné smlouvy.

12. Využívání osobních dat

- Zákazník souhlasí s tím, aby CK v souladu s ustanoveními zák. č. 101/2000 Sb. zpracovávala jeho chráněné osobní údaje včetně rodového čísla. Tyto údaje bude CK zpracovávat za účelem nabízení služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných CK a pro akviziční účely. Údaje budou uchovávány po dobu 10 let a budou přístupny pouze zaměstnancům CK a budou předávány pouze v míře nezbytné nutné poskytovatelům objednaných služeb nebo úřadům pro ochranu osobních údajů registrovaným zpracovatelé.

13. Závěrečné ustanovení

- Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost dne 1. 11. 2009 a vztahují se na všechny zájezdy CK.
- Eventuelní neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a smlouvy.
- CK je oprávněna nakupovat služby cestovního ruchu i kompletní zájezdy od spolupracujících cestovních kanceláří a prodávat je pod svým jménem jako zájezdy vlastní.



Pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře

DOKLAD PRO POJIŠTĚNÍ

Tento doklad stvrzuje, že cestovní kancelář sjednala pojištění, z něhož vzniká zákazníkovi cestovní kanceláři právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku zákazníkovi 1. neposkytne dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu, 2. nevratí zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo 3. nevratí rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnuté zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

Pojištění se vztahuje pouze na zájezdy dle § 1 odst. 1 zák. č. 159/1999 Sb. Informujte se u Vaší cestovní kanceláře, spadá-li Vámi zakoupená služba do této kategorie, a je-li tudíž pojištěna.

REPATRIACE ZE ZAHRANIČÍ

Dojde-li ke skutečnosti uvedené v bodě 1, oznámte neprodleně pojistnou událost asistenční službě

telefonicky na číslo: **+420 221 860 632**
faxem na číslo: **+420 221 860 600**
e-máilem: **help@euro-alarm.cz**

REFUNDACE NÁKLADŮ

Dojde-li ke skutečnosti uvedené v bodech 2 a 3, jste povinni nejpozději do 6 měsíců učinit písemné oznámení na adresu
Etics ITP, s.r.o., Křížkova 237/36a, 186 00 Praha 8,
a předložit cestovní smlouvu, případně další vyžádané doklady.