

# Všeobecné smluvní podmínky/ CK Strakotour

## S.r.o

Smlouva o zájezdu se uzavírá mezi cestovní kanceláří Strakotour s.r.o. (pořadatelem zájezdu) a zákazníkem. Smlouva může být uzavřena přímo v cestovní kanceláři nebo prostřednictvím obchodního zástupce (prodejce), který jedná na základě a v mezích uzavřené obchodní smlouvy a udělené plné moci. Zákazník je oprávněn si nechat předložit dokument, který osvědčuje způsobilost prodejce uzavírat cestovní smlouvy jménem cestovní kanceláře, pro kterou je zájezd zprostředkován.

### 1. Podmínky realizace zájezdu

Realizace zájezdu je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. Tato skutečnost je uvedena v příslušném nabídkovém letáku konkrétního zájezdu nebo ve smlouvě. Cestovní kancelář je povinna písemně informovat zákazníka o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději 21 dní před stanoveným datem poskytnutí první služby. Cestovní kancelář může v nabídkovém letáku nebo v poznámce stanovit zvláštní podmínky, které musí zákazník splňovat, na účast na konkrétním zájezdu. Zákazník může oznámit, že se zájezdu či výletu místo něho zúčastní jiná osoba, která splňuje stejné podmínky jako zákazník. Tato změna je pro zákazníka bezplatná.

### 2. Zvýšení ceny zájezdu

Cestovní kancelář je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, jestliže je zároveň přesně stanoven způsob výpočtu zvýšení ceny. Cena uvedená v cestovní smlouvě však nesmí být jednostranně zvýšena během 20 dnů před zahájením zájezdu.

Cenu lze podle této úpravy zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení:

- a) Ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo
- b) Plateb spojených s dopravou, např. letištních nebo přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu nebo
- c) Směnného kurzu české koruny použitého při stanovení ceny zájezdu o výše než 10%, pokud k této změně dojde do jednadvacátého dne před zahájením zájezdu

### 3. Povinnosti cestovní kanceláře při uzavření smlouvy o zájezdu

Cestovní kancelář předkládá zákazníkovi tento návrh smlouvy a po jeho vyplnění obdrží každá ze smluvních stran po jednom exempláři se stejnou platností. Zákazník svým podpisem pod touto cestovní smlouvou stvrzuje, že převzal Všeobecné podmínky a doklad o pojištění cestovní kanceláře ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. a seznámil se s podmínkami a způsobem, jakým uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti cestovní kanceláře.

Cestovní kancelář je povinna nejpozději do 7 dnů před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou jí známy, pokud nejsou obsaženy již v cestovní smlouvě: a) upřesnění údajů, které se týkají dalších plateb za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaje k ubytování, dopravě a stravování, b) podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou nebo zástupcem cestovní kanceláře v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba, c) jméno, adresa a telefonní číslo osoby, na kterou se zákazník může v nesnázích v průběhu zájezdu obrátit o pomoc, d) informace o možnosti uzavřít pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady vsouvislosti s jeho odstoupením od cestovní smlouvy, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu.

### 4. Změna podmínek smlouvy o zájezdu

a) ze strany cestovní kanceláře: je –li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu cestovní smlouvy. Pokud navrhovaná změna cestovní smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Navrhne-li cestovní kancelář změnu cestovní smlouvy podle předchozí věty, má zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou souhlasit, nebo zde od cestovní smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené cestovní kanceláří, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu cestovní smlouvy zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí. Cestovní kancelář je oprávněna provést účelné programové změny, zejména z důvodů organizačních či klimatických (např. jiná časová posloupnost navštívených míst, zejména trasy z časových důvodů). Tyto programové změny činí cestovní kancelář zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena zájezdu se z důvodu provedení uvedených změn nemění. Tyto změny oznamuje cestovní kancelář zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od cestovní smlouvy bez povinnosti uhradit odstupné, ledaže jde o změny podstatné. Podstatnými změnami se rozumí: posunutí začátku nebo ukončení akce o více než 24 hodin, zásadní změna ubytování, významná úprava programu či trasy zájezdu (týká-li se více jak 20% doby jeho trvání).

b) ze strany zákazníka: před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit cestovní kanceláři, že se zájezdu místo něj zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu.

### 5. Odstoupení od smlouvy o zájezdu

a) ze strany cestovní kanceláře: cestovní kancelář může před zahájením od cestovní smlouvy odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem. Odstoupí-li cestovní kancelář od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři níže stanovené odstupné a cestovní kancelář je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy. Odstoupila-li cestovní kancelář od cestovní smlouvy z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li cestovní kancelář takový zájezd nabídnout. Cestovní kancelář se může zprostit odpovědnosti za škodu podle předchozí věty nebo povinnosti zaplatit pokutu jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení došlo v souladu s ustanovením o nedodržení minimálního počtu osob potřebných k jeho realizaci nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla cestovní kancelář zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ní spravedlivě požadovat. CK Strakotour si vyhrazuje právo zrušit zájezd nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu 30 účastníků u zájezdu s dopravou organizovanou CK Strakotour.

b) ze strany zákazníka: zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoliv za podmínek stanovených touto smlouvou. Odstoupí-li zákazník od cestovní smlouvy na základě nesouhlasu se změnou cestovní smlouvy, kterou navrhla cestovní kancelář z objektivních důvodů, má zákazník právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li cestovní kancelář takový zájezd nabídnout. Odstoupí-li zákazník od smlouvy v jiných případech, než jsou uvedeny v předchozí větě tohoto bodu, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři níže stanovené odstupné a cestovní kancelář je povinna zákazníkovi vrátit vše, co od něj obdržela na úhradu zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy. Je-li důvodem odstoupení zákazníka od cestovní smlouvy porušení povinnosti cestovní kanceláře stanovené cestovní smlouvou nebo tímto zákonem, nebo dojde-li k uzavření nové cestovní smlouvy v případě, že zákazník

nepřistoupil na změnu původně sjednané smlouvy, je cestovní kancelář povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit cestovní kanceláři odstupné. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.

c)společná ustanovení: Při uzavření nové cestovní smlouvy se v uvedených případech platby uskuteční a na základě původní cestovní smlouvy a na základě původní cestovní smlouvy se považují za platby podle nové cestovní smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší, než již skutečné platby podle předchozí věty, je cestovní kancelář povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

## 6. Odstupné

V případech, kdy se touto smlouvou sjednává povinnost zákazníka uhradit cestovní kanceláři odstupné, se jeho výše určuje podle počtu dnů od rozhodné skutečnosti, které zakládá povinnost k jeho úhradě, do počátku zájezdu (poskytnutí první služby).

Výše odstupného u zájezdu za každou osobu činí:

45 dní a více .....	300 Kč za osobu
44 – 30 dní .....	20% z celkové ceny
29 – 20 dní .....	30% z celkové ceny
19 – 11 dní .....	50% z celkové ceny
10 - 4 dny .....	80% z celkové ceny
3 dny a méně .....	100% z celkové ceny

Stornovací podmínky jednodenních výletů a výletů za kulturou : Zrušení účasti výletu je zákazník povinen provést osobně v cestovní kanceláři Strakotour nebo písemně mailem na adresu [strakotour@strakotour.cz](mailto:strakotour@strakotour.cz), kde je rozhodující datum doručení mailu a nutnost potvrzení doručení ze strany CK Strakotour. V případě, že zákazník odstoupí od smlouvy , je povinen zaplatit odstupné v následující výši

U jednodenních výletů : 4 dny a více .....100 Kč za osobu  
7 dní a více ..... 300 Kč za osobu

U výletů za kulturou: 3 dny a méně .....100% ceny zájezdu  
3 dny a méně .....100% z ceny zájezdu

## 7. Odpovědnost cestovní kanceláře

Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny cestovní kanceláři nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu v rámci zájezdu. Nesplní-li cestovní kancelář své povinnosti vyplývající z cestovní smlouvy nebo tohoto zákona řádně a včas, musí zákazník uplatnit své právo u cestovní kanceláře bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká. Je-li uzavření cestovní smlouvy zprostředkováno jinou cestovní kanceláři nebo cestovní agenturou, je lhůta podle předchozí věty zachována, i pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře či cestovní agentury. Cestovní kancelář se může odpovědnosti za škodu způsobenou odstoupením od cestovní smlouvy před zahájením zájezdu zprostit jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu nízkého počtu účastníků nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla cestovní kancelář zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Cestovní kancelář se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit jen tehdy, prokáže-li že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a škoda byla způsobena: a) zákazníkem, b) třetí osobou, která není spojena

s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo nebyla nevyhnutelná nebo c) neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Ve výše uvedených případech, kdy je škoda způsobena třetí osobou nebo neodvratitelnou událostí, je cestovní kancelář povinna poskytnout zákazníkovi rychlou pomoc v nesnázi.

## 8. Porušení smlouvy o zájezdu v průběhu zájezdu

Jestliže po zahájení zájezdu cestovní kanceláře neposkytne zákazníkovi služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část, řádně a včas, nebo zjistí, že mu všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu cestovní smlouvou zavázala, je povinná provést bez zbytečného odkladu taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat. Pokud nelze pokračování zájezdu zajistit, jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality, než uvedené v cestovní smlouvě, je cestovní kancelář povinná vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. Jestliže opatření dle předchozí věty nelze učinit nebo je zákazník nepřijme, musí cestovní kancelář bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je cestovní kancelář povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle cestovní smlouvy, je cestovní kancelář povinná vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně v případě, že doprava byla uskutečněna za nižší náklady.

## 9. Pojištění

Ceny zahraničních zájezdů organizovaných CK Strakotour s.r.o. zahrnují povinné smluvní pojištění ve smyslu zákona č. 159/1999Sb.

U jednodenních zahraničních výletů je v ceně zahrnuto pojištění léčebných výloh v zahraničí a úrazové pojištění, pokud není uvedeno jinak.

## 10. Závěrečná ustanovení

Zákazník podpisem cestovní smlouvy potvrzuje, že se seznámil s rozsahem objednaných služeb, podmínkami cestovního pojištění , jakož i s podmínkami úhrady odstupného, které je v případech stanovených touto smlouvou povinen uhradit cestovní kanceláři . Zákazník bere na vědomí, že pojistné podmínky a odstupné jsou nedílnou součástí smlouvy, souhlasí s nimi, a to jménem všech spolecestujících osob, ve prospěch kterých tuto smlouvu uzavírá. Zákazník je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů.Zákazník je povinen zajistit si platné cestovní doklady včetně víz a dalších náležitostí potřebných pro vycestování do konkrétní destinace (např. Lékařské potvrzení o vakcinaci aj.). Zákazník souhlasí s použitím jeho osobních údajů, v souladu se zákonem č. 101/2000 S., uvedených v této smlouvě, pro potřeby cestovní kanceláře Strakotour s.r.o. a to výhradně za účelem zasílání nabídek služeb v cestovním ruchu zákazníkovi. Dále prohlašuje, že je zmocněn a tímto uděluje souhlas ve smyslu § 5 odst.2 zák. 101/2000 Sb. I jménem dalších osob uvedených na této cestovní smlouvě.Termín „katalog nebo leták“ zahrnuje veškerý písemný nabídkový materiál cestovní kanceláře, který byl klientovi prokazatelně předán.Odlišuje-li se vymezení zájezdu uvedeně v tomto materiálu od cestovní smlouvy, má vždy přednost cestovní smlouva.

## 11. Reklamac

Jestliže zájezd neodpovídá smluvním podmínkám, má zákazník nárok uplatnit reklamaci. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu v průběhu zájezdu u zástupce CK (průvodce, delegáta). Další reklamacie lze uplatňovat písemně (doporučeným dopisem) nebo ústně v kanceláři Ck Strakotour nejpozději 1 měsíc od skončení zájezdu v souladu s ust. § 2450 Občanského zákoníku.

Tyto podmínky vstupují v platnost dnem 17.5.2016

# Informace o zpracování osobních údajů zákazníků

1. Strakotour s.r.o., se sídlem Palackého náměstí 86, Strakonice, IČO: 63906040, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 5639 („**Správce**“), zpracovává osobní údaje svých zákazníků, kteří jsou fyzickými osobami („**subjekty údajů**“). Subjekty údajů mohou v otázkách zpracování svých osobních údajů kontaktovat Správce, a to na e-mailové adrese strakotour@strakotour.cz.
2. Správce bude zpracovávat identifikační a kontaktní údaje subjektu údajů a dále údaje shromážděné Správce při plnění smlouvy uzavřené se subjektem údajů („**smlouva**“).
3. Správce zpracovává osobní údaje subjektu údajů pro účely:
  - 3.1. plnění smlouvy, a to na základě čl. 6 odst. 1 písm. b) Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES („**GDPR**“);
  - 3.2. dodržení právní povinnosti Správce stanovené obecně závazným právním předpisem, a to na základě čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR (např. povinnost Správce uchovávat účetní a daňové doklady)
  - 3.3. určení, výkon nebo obhajobu právních nároků Správce, a to na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR; a
  - 3.4. zasílání obchodních sdělení, a to na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR z důvodu existence oprávněného zájmu Správce spočívajícího v přímém marketingu.
4. Osobní údaje budou zpracovávány pouze po dobu, která je nezbytná vzhledem k účelu jejich zpracování. S ohledem na výše uvedené:
  - 4.1. k účelu podle čl. 3.1 výše budou osobní údaje zpracovávány do zániku závazků ze smlouvy. Tím není dotčena možnost Správce tyto osobní údaje následně dále zpracovávat (v nezbytném rozsahu) k účelu podle článku 3.2, 3.3 a/nebo 3.4 výše;
  - 4.2. k účelu podle čl. 3.2 výše budou osobní údaje zpracovávány po dobu trvání příslušné právní povinnosti Správce;
  - 4.3. k účelu podle čl. 3.3 výše budou osobní údaje zpracovávány do uplynutí 4. kalendářního roku následujícího po skončení záruční doby podle smlouvy (pokud byla ve smlouvě sjednána záruka za jakost), nejméně však do uplynutí 5. kalendářního roku následujícího po zániku závazků ze smlouvy. V případě zahájení a trvání soudního, správního nebo jiného řízení, ve kterém jsou řešeny práva či povinnosti Správce ve vztahu k příslušnému subjektu údajů, neskončí doba zpracování osobních údajů k účelu podle čl. 3.3 výše před skončením takového řízení;
  - 4.4. k účelu zasílání obchodních sdělení podle čl. 3.4 výše budou osobní údaje zpracovávány do doby, než subjekt údajů vyjádří svůj nesouhlas s takovým zpracováním.
5. Nejpozději do konce kalendářního čtvrtletí následujícího po uplynutí doby zpracování podle čl. 4 výše budou příslušné osobní údaje, u kterých pomínul účel jejich zpracování, zlikvidovány (skartací nebo jiným způsobem, který zajistí, že se s osobními údaji nebudou moci seznámit neoprávněné osoby) či anonymizovány.
6. Správce je oprávněn předat osobní údaje příjemcům, se kterými uzavřel smlouvu o zpracování osobních údajů a kteří budou pro Správce zpracovávat osobní údaje jako jeho zpracovatelé.
7. V souvislosti se zpracováním svých osobních údajů mají subjekty údajů řadu práv, včetně práva požadovat od Správce přístup ke svým osobním údajům (za podmínek čl. 15 GDPR), jejich opravu nebo výmaz (za podmínek čl. 16 nebo čl. 17 GDPR), popřípadě omezení zpracování (za podmínek čl. 18 GDPR), a vznést námitku proti zpracování (za podmínek čl. 21 GDPR), jakož i práva na přenositelnost údajů (za podmínek čl. 20 GDPR).
8. Pokud se subjekt údajů domnívá, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány v rozporu s právními předpisy, má právo obrátit se na Správce s žádostí o zjednání nápravy. Jestliže bude žádost subjektu údajů shledána oprávněnou, Správce neprodleně odstraní závadný stav. Tím není dotčena možnost subjektu údajů podat stížnost přímo u Úřadu pro ochranu osobních údajů.
9. Poskytnutí osobních údajů ze strany subjektu údajů je smluvním požadavkem. Subjekt údajů nemá zákonem uloženou povinnost osobní údaje poskytnout, ale Správce tyto údaje potřebuje k uzavření a plnění smlouvy.