

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře CK Klea, s.r.o.

Cestovní kancelář CK Klea s.r.o., se sídlem Okružní 560, Dolní Smržovka, p. Tanvald, 46841, zajišťuje a poskytuje služby stravovací, ubytovací a dopravní včetně doplňkových služeb. Organizuje zájezdy standardní a fortfaitové.

1. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi CK Klea s.r.o. (pořadatelem zájezdu, dále jen CK) a zákazníkem

(účastníkem zájezdu) se řídí ustanovení zákonů č. 40/1964 Sb., č. 159/1999 Sb., touto smlouvou a dalšími sjednanými podmínkami. Cestovní smlouva může být uzavřena přímo v cestovní kanceláři nebo prostřednictvím jeho obchodního zástupce - prodejce, který je cestovní agenturou nebo cestovní kanceláří, která prodává zájezd další cestovní kanceláře (dále jen CA). CA jedná na základě a v mezích uzavřené obchodní smlouvy a udělené plné moci. Zákazník může požádat o předložení dokumentu, který osvědčuje způsobilost CA uzavírat cestovní smlouvy jménem cestovní kanceláře, pro kterou je zájezd zprostředkován. Obsah smlouvy se určuje dle katalogu, dodatečných nabídek, potvrzeného knihování, těmito podmínkami a reklamačním řádem.

2. Uzavření cestovní smlouvy

a) CK Klea s.r.o. předkládá zákazníkovi tuto smlouvu a po jejím vyplnění obdrží každá ze

smluvních stran po jednom exempláři se stejnou platností. Zákazník svým podpisem pod touto cestovní smlouvou stvrzuje, že dále převzal katalog cestovní kanceláře, popř. jiný písemný nabídkový materiál (dále jen katalog), který obsahuje bližší údaje o zájezdu a doklad o pojištění cestovní kanceláře ve smyslu zák. č. 159/1999 Sb. a seznámil se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti cestovní kanceláře.

b) Smluvní vztah vzniká mezi osobou, která cestovní smlouvu uzavírá, a to i v případě, že tak činí ve prospěch dalších osob. Za splnění všech závazků vyplývajících z cestovní smlouvy ručí osoba, která ji uzavřela, a z toho vyplývajících závazků. Zákazník, který smlouvu uzavírá je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů všech osob uvedených na cestovní smlouvě.

3. Sjednané služby, ceny a jejich úhrada

a) Druh a rozsah sjednaných služeb je uveden v cestovní smlouvě. Další podmínky jsou uvedeny v katalogu a ceníku. Termíny "katalog a ceníky" zahrnují veškerý písemný nabídkový materiál CK Klea s.r.o., který byl klientovi prokazatelně předán. Jsou-li údaje v katalogu v rozporu od údajů uvedených v cestovní smlouvě, má vždy přednost uzavřená cestovní smlouva.

b) Ceny zájezdů jsou smluvní. Závazná je vždy cena, která je uvedena na cestovní smlouvě. Dojde-li při vyplňování cestovní smlouvy k uvedení ceny, která je zřejmě nesprávná (uvedení špatné ceny za zájezd, nesprávný výpočet, přepsání) - platí vždy cena, která by byla stanovena při správném postupu. Toto ustanovení platí pro omyl ze strany klienta i CK či jejího zástupce a druhá strana má kdykoli právo žádat opravu nesprávně vyplněné cestovní smlouvy. Uvedení nesprávné ceny či jejího výpočtu není důvodem pro klienta, aby zájezd zrušil. Pokud tak učiní, CK bude postupovat dle platných stornopoplatků uvedených ve Všeobecných smluvních podmínkách CK Klea s.r.o..

c) Právo účasti na zájezdu CK vzniká zákazníkovi zaplacením plné ceny zájezdu. Zaplacením se rozumí připsání příslušné částky na účet CK Klea s.r.o. vedený u peněžního ústavu nebo vyplacením v hotovosti. Úhradu ceny je možné provést ve splátkách. Při objednávce zájezdu je zákazník povinen uhradit zálohu ve výši minimálně 30% z celkové ceny, doplatek je potom nutno poukázat na účet CK bankovní složenkou, nebo jiným dohodnutým způsobem, tak aby nejpozději do 29 dnů před poskytnutím první objednané služby byla příslušná 100% částka připsána na účet CK Klea s.r.o. a to včetně objednaných fakultativních služeb.

Nebude-li provedena celá úhrada včas, je CK oprávněna účast zákazníka na zájezdu zrušit bez dalšího upozornění. V tomto případě zákazník hradí náklady spojené se zrušením cesty (stornopoplatky). Je-li zájezd objednan v době kratší než 29 dní před jeho zahájením, je zákazník povinen provést celou úhradu již při uzavření cestovní smlouvy. Katalogové ceny jsou kalkulovány s kurzem zahraničních měn k aktuálnímu kurzu. Zákazník má právo na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení zájezdu cestovní kanceláří CK Klea s.r.o..

d) Při uzavření cestovní smlouvy u provizního prodejce složí zákazník zálohu na účet CK Klea s.r.o., nebo u provizního prodejce přičemž provizní prodejce není inkasním místem CK Klea s.r.o., pro úhradu platí ustanovení bodu 3c. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné ihned.

e) V případě, že si zákazník zakoupil zájezd do destinace, kde je vízová povinnost a vízum si zákazník nezařídil i neuhradil sám v ČR a využije služeb CK Klea s.r.o. k vyřízení víza, je povinen uhradit částku za víza v plné výši dle informací a pokynů CK Klea s.r.o..

Všechny příplatky, které jsou uvedeny a označeny v aktuálním katalogu, aktuálním ceníku a webových stránkách CK Klea s.r.o. pro každou destinaci včetně pokynů na cestu, jako povinné doplatky či povinné příplatky má zákazník povinnost uhradit v plné výši při koupi zájezdu v ČR nebo v cílové destinaci, kterou si zakoupil pro svůj zájezd, a to dle informací a pokynů, které obdržel od CK Klea s.r.o.. V opačném případě má CK nebo její zahraniční partner se souhlasem CK Klea s.r.o. oprávnění účast zákazníka na zájezdu zrušit či mu neposkytnout plnohodnotné služby dle jeho cestovní smlouvy.

f) CK neručí za ceny a služby fakultativních výletů, doplňkových služeb, příplateků a slev, které nejsou zahrnuty do ceny zájezdu a které se uvádí v katalogu jako fakultativní příplatky nebo jsou uvedeny v pokynech na cestu. Poskytovatel této služby může tyto ceny kdykoli zvýšit bez předchozího oznámení.

g) Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář nedoplňuje ze své vůle objednané pokoje či apartmá do optimální kapacity a za neobsazená lůžka se platí příplatek ve všech případech, kdy je to v katalogu uvedeno. Na žádost zákazníka se CK může pokusit najít vhodného spolucestujícího tak, aby povinnost platit příplatek za jednolůžkový pokoj nebo neobsazená lůžka v apartmá odpadla

4. Zvýšení ceny zájezdu

Cestovní kancelář je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, jestliže je zároveň přesně stanoven způsob výpočtu zvýšení ceny. Cena zájezdu uvedená v cestovní smlouvě však nesmí být jednostranně zvýšena v kratší době než je 21 dnů před zahájením zájezdu. Cenu lze zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení:

- a) Ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot. Tyto ceny uvedené v cestovní smlouvě jako součást ceny zájezdu smí být jednostranně zvýšeny u těchto případů v kratší době než je 21 dnů před zahájením zájezdu, nebo
- b) povinných plateb spojených s dopravou, např. letištní, palivové, přístavní poplatky.atd., které jsou i nejsou zahrnuty v ceně zájezdu. Tyto ceny smí být jednostranně zvýšeny v kratší době než je 21 dnů před zahájením zájezdu, nebo
- c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více jak 10%, je cestovní kancelář CK Klea s.r.o. oprávněna do 14-ti dnů před zahájením zájezdu zvýšit cenu zájezdu. Případné zvýšení ceny zájezdu bude provedeno o částku odpovídající hodnotě, o kterou došlo k navýšení ceny výše uvedené, respektive o částku odpovídající navýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu nad hodnotu 10%.

O navýšení ceny zájezdu je CK Klea s.r.o. povinna informovat zákazníka telefonicky před

zahájením zájezdu. V opačném případě nevznikne právo CK na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu. Zákazník je povinen tento rozdíl v ceně uhradit neprodleně hotovostní platbou nebo bankovní složenkou na účet CK Klea s.r.o. . V případě, že zákazník neuhradí cenový rozdíl, CK má

oprávnění účast zákazníka na zájezdu zrušit a zákazník hradí náklady spojené se zrušením cesty (stornopoplatky).

5. Jiné změny podmínek cestovní smlouvy

I. Ze strany cestovní kanceláře:

- a) Je-li CK nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky uzavřené 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.
- b) Navrhne-li cestovní kancelář změnu cestovní smlouvy podle předchozího odstavce, má zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou cestovní smlouvy souhlasit, nebo zda od cestovní smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené cestovní kancelář, která nesmí být kratší než 5 dnů a další než 7 dnů od odeslání návrhu doporučenou poštou na změnu cestovní smlouvy zákazníkovi, od smlouvy písemnou formou neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí i bez slovního či písemného souhlasu.
- c) Změna hotelu na hotel stejné či vyšší kategorie není brána, jako změna cestovní smlouvy. Dojde-li ke změně hotelu do nižší kategorie maximálně však o jeden stupeň kategorizace a klientovi bude v případě nároku vrácen cenový rozdíl či bude jinak kompenzován dle oboustranné dohody není toto bráno, jako změna cestovní smlouvy. Ve všech výše uvedených případech zákazník nemá právo od cestovní smlouvy ustoupit. Pokud zákazník v těchto případech odstoupí od cestovní smlouvy, CK má oprávnění naúčtovat zákazníkovi náklady spojené se zrušením cesty (stornopoplatky).
- d) CK je oprávněna provést účelné programové změny, zejména z důvodů organizačních či klimatických (např.: jiná časová posloupnost navštívených míst, změna trasy z časových důvodů). Tyto programové změny činí CK zásadní s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena zájezdu se z důvodů provedení uvedených změn nemění. Tyto změny oznamuje CK zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odstupné (leďaže jde o změny podstatné). Podstatnými změnami se rozumí: posunutí začátku nebo ukončení akce o více než 72 hodin, významná úprava programu či trasy zájezdu (týká se více než 30% doby jeho trvání).
- e) Změny a odchylky jednotlivých služeb CK od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v nutných případech přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy, místa a termínu letu eventuálně programu zájezdu.
- f) CK neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříjemného počasí popř. z důvodu přetížení vzdušných koridorů. Cestující musí při plánování přípojů, dovoleně, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. CK neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění. Změnou řádu, především v případě nočních letů, může být zkrácen celkový počet dnů trvání zájezdu. V případě zpoždění nevzniká cestujícím právo na odstoupení od smlouvy.

II. Ze strany zákazníka:

- a) Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho 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. V případě, že cestovní smlouva stanoví zvláštní podmínky, které musí splňovat zákazník pro daný typ zájezdu, může tak zákazník učinit jen ve výše stanovené lhůtě a oznámení musí obsahovat i prohlášení nového zákazníka, že splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu.
- b) Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu manipulačního poplatku podle této smlouvy, popřípadě nákladů spojených s překnihováním.
- c) Požaduje-li zákazník změnu druhu, rozsahu nebo termínu poskytnutí objednaných služeb, je nutno nejdříve odstoupit od původní cestovní smlouvy a sjednat cestovní smlouvu novou. CK vzniká v tomto případě nárok na úhradu odstupného.
- d) Ostatní změny cestovní smlouvy provede CK v případě, že tuto změnu bude možné realizovat za paušální částku 2000,-Kč za 1 změnu. V případech, kdy náklady CK spojené s touto změnou převyšují tuto částku, je zákazník povinen tyto náklady uhradit na účet CK před knihováním požadované změny.
- e) Klient je povinen ověřit si 24 hodin před odletem letové časy na tel. Čísle: 775 122 177 V případě, že si klient časy neověří přebírá veškeré důsledky z toho plynoucí.

- f) Převzít od CK KLEA S.R.O. doklady potřebné k čerpání služeb (letenky, vouchery, cestovní pokyny), řádně si je přezkontrolovat a řídit se jimi.
- g) Dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů.

6. Odstoupení od cestovní smlouvy

I. Ze strany cestovní kanceláře

- a) CK Klea s.r.o. může před zahájením zájezdu od cestovní smlouvy odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem.
- b) Odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK níže stanovené odstupné a CK je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy.
- c) Odstoupila-li CK od cestovní smlouvy z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li CK takový zájezd nabídnout.
- d) Zruší-li CK zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10% ze základní ceny zájezdu.
- e) CK může zájezd zrušit okamžitě či bez stanovení lhůty a je zproštěna odpovědností za škodu podle předchozího odstavce nebo povinnosti zaplatit pokutu jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo v souladu s ustanovením o nedosažení minimálního počtu osob potřebných pro jeho realizaci nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla CK zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni spravedlivě požadovat.
- f) CK může zájezd zrušit okamžitě či bez stanovení lhůty v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodů vyšší moci je CK povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět. Dodatečné náklady s tím spojené pak nesou obě strany rovným dílem.

II. Ze strany zákazníka:

- a) Zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoli za podmínek stanovených touto smlouvou a to pouze písemně a naprosto jednoznačnou formou.
- b) Odstoupí-li zákazník od cestovní smlouvy na základě nesouhlasu se změnou cestovní smlouvy, kterou navrhla CK z objektivních důvodů, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li cestovní kancelář takový zájezd nabídnout.
- c) Odstoupí-li zákazník od smlouvy z vlastní vůle, je zákazník povinen zaplatit CK níže stanovené odstupné a CK je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy.
- d) Je-li důvodem odstoupení zákazníka od cestovní smlouvy porušení CK Klea s.r.o. 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 CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit CK odstupné. Změna hotelu viz. čl. 5c není důvodem k odstoupení zákazníka od cestovní smlouvy.

III. Společná ustanovení

Při uzavření nové cestovní smlouvy se v uvedených případech platby uskutečněné na základě původní cestovní smlouvy považují za platby podle nové cestovní smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší, než již uskutečněné platby podle předchozí věty, je CK povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

7. Odstoupení od smlouvy, stornopoplatky

V případě, kdy se touto smlouvou sjednává povinnost zákazníka uhradit CK odstupné, se jeho výše určuje podle počtu dnů ode dne písemného doručení oznámení CK, formou doporučeného psaní, do počátku zájezdu (poskytnutí první služby). Den nahlášení a den poskytnutí první služby se nezapočítává. Výše odstupného za každou jednotlivou osobu činí:

Počet dní Výše odstupného

- 60 dní a více před odletem** 2000 Kč
- 59 dní až 30 dní** 30% z celkové ceny objednaných služeb
- 29 dní až 21 dní** 50% z celkové ceny objednaných služeb
- 20 dní až 15 dní** 70% z celkové ceny objednaných služeb
- 14 dní až 7 dní** 80% z celkové ceny zájezdu
- 6 dní až 4 dny** 90% z celkové ceny zájezdu
- 3. den a méně** 100% z celkové ceny objednaných služeb a zruší-li zákazník před odletem, v den odletu, či se nedostaví na letiště.

8. Odpovědnost cestovní kanceláře

- a) CK Klea s.r.o. odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřených cestovní smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny CK nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu.
- b) Nesplní-li CK své povinnosti vyplývající z cestovní smlouvy nebo tohoto zákona řádně a včas, musí zákazník uplatnit své právo u CK bez zbytečného odkladu, nejpозději však do 3 měsíců od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká.
- c) Je-li uzavření cestovní smlouvy zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, je lhůta podle předchozího odstavce zachována, i pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury.
- d) CK 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 CK zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.
- e) CK Klea s.r.o. 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:

- zákazníkem

- třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo nebyla nevyhnutelná

- neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat

f) Ve výše uvedených případech, kdy je škoda způsobena třetí osobou nebo neodvratitelnou událostí je CK Klea s.r.o. povinna poskytnout zákazníkovi v nesnázích rychlou pomoc.

9. Porušení cestovní smlouvy v průběhu zájezdu

a) Jestliže po zahájení zájezdu CK Klea s.r.o. 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 povinna provést bez zbytečného odkladu taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat.

b) Pokud nelze pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality, než uvedených v cestovní smlouvě, je CK Klea s.r.o. povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

c) Jestliže opatření podle předchozího odstavce 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 CK Klea s.r.o. povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na

místo odjezdu nebo na 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

CK Klea s.r.o. povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně v případě, že byla doprava uskutečněna za nižší náklady.

10. Podmínky realizace zájezdu, zvláštní podmínky pro účast na zájezdu

a) Realizace zájezdu je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. Tato skutečnost je uvedena v katalogu nebo ve smlouvě. CK je povinna informovat písemně zákazníka o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději 10 dní před stanoveným datem první služby.

b) CK může zájezd zrušit s ohledem na mimořádné situace v cílových nebo tranzitních zemích, zejména z důvodu války, politických nebo odborových protestů či stávek a z dalších důvodů, které by mohly mít vliv na bezproblémový průběh zájezdu a bezpečnost účastníků.

c) CK může v katalogu nebo v poznámce cestovní smlouvy stanovit zvláštní podmínky, které musí zákazník splňovat pro účast na konkrétním zájezdu. Pokud se zákazník dozví, že není v jeho moci podmínky splnit, může oznámit náhradní osobu, která předepsaným podmínkám vyhovuje (pasové a vízové formalities). Tuto změnu lze provést za paušální poplatek 2000,-Kč kdykoli do 35 dnů před zahájením zájezdu nebo poskytnutí první objednané služby. V případech, kdy náklady CK spojené s touto změnou převyšují tuto částku, je zákazník povinen tyto náklady uhradit na účet CK před knihováním požadované změny.

d) V uvedených případech obdrží zákazník veškeré provedené úhrady bez zbytečného odkladu a bude mu nabídnut jiný zájezd CK. Nárok na další náhrady a odškodnění z tohoto důvodu je vyloučen.

11. Reklamac

V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší než bylo předem potvrzeno v cestovní smlouvě, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci.

Zákazník je povinen reklamovat reálné vady poskytnutých služeb ihned po jejich zjištění maximálně však 24 hodin po jejich zjištění u zástupce CK nebo jejího zahraničního partnera v pobytovém místě či u průvodce během zájezdu, aby mohly být vady služeb řádně a co nejdříve odstraněny. Pokud reálné vady nejsou odstraněny a klient není přímo na místě kompenzován dle oboustranné dohody se zástupcem CK KLEA S.R.O., vzniká klientovi nárok na reklamaci. Reklamaci je třeba i v zahraničí podat písemně, a to vyplněním všech údajů reklamačního protokolu CK (vč. datumů), které má vždy k dispozici delegát CK a na vyžádání jej zákazník obdrží. Tento reklamační protokol po jeho vyplnění obou stran musí být potvrzen odpovědnou osobou v místě pobytu (delegát CK KLEA S.R.O. či zaměstnanec partnerské společnosti spolupracující s CK Klea). Dané potvrzení musí obsahovat i vyjádření daného pracovníka k celé záležitosti. Písemná reklamac je nezbytná k zachování pravdivých a nezkreslených informací a faktů od všech zúčastněných stran.

V případě, že zákazník opomene z vlastní nedbalosti řádně reklamovat zjištěné závady ihned po jejich zjištění přímo na místě a nebude-li jeho písemná reklamac řádně vyplněna a potvrzena písemně odpovědnou osobou viz. uvedeno výše v tomto odstavci, v místě jeho pobytu, nebude na jeho pozdější reklamaci v ČR brán zřetel.

Vady, které nebyly na základě reklamace na místě vyřízeny musí zákazník uplatnit u CK bez zbytečného odkladu, avšak nejpozději do 3 měsíců ode dne, kdy měl být zájezd ukončen, jinak právo na reklamaci zaniká.

V případech překnihování, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, budete ubytováni v náhradním ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. V tomto případě nemá klient právo na reklamaci a toto právo zaniká.

V případě, kdy dojde ke změně hotelu do nižší kategorie a klient nebyl kompenzován v místě pobytu partnerskou společností, má zákazník právo na reklamaci.

Při výskytu závad je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se eventuálním škodám zabránilo, nebo aby byli co nejmenší. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod. Umožňuje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se oprávněný

pracovník přesvědčil o oprávněnosti reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí. V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak cestovní kancelář poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.

Opomene-li zákazník z vlastní nedbalosti na vyskytnuté závady poukázat přímo v místě pobytu, nebude na pozdější reklamace brán zřetel.

Reklamace by měla být doručena do CK Klea s.r.o. doporučenou poštou nejlépe na sídlo CK Klea s.r.o., aby nedošlo k případné ztrátě dokumentů (např. zaslání obyčejného psaní, nedoručení emailu atd.). V případě ústního reklamačního podání i v místě pobytu a není-li reklamaci vyhověno v plném rozsahu, je zákazník povinen sepsat reklamační protokol se všemi náležitostmi (osobní údaje zákazníka, předmět reklamace, požadavek na způsob vyřízení). Jestliže zákazník přiloží k reklamaci i jiné podklady týkající se jeho reklamace, musí to být v reklamačním protokolu výslovně uvedeno.

Zákazník je povinen svou reklamaci řádně zdůvodnit, k reklamaci doložit kopii reklamačního protokolu z místa pobytu (viz. uvedeno výše) a kopii cestovní smlouvy. Tyto dokumenty napomůžou k objektivnímu objasnění a vyřešení celé situace a klientovi reklamace. Bez těchto dokumentů a informací CK vyžve písemně zákazníka k jejich dodání. V případě, že výše zmíněné bude dodatečně zákazníkem dodáno a doplněno, běží lhůta určená k vyřízení reklamace ode dne doručení doplňujících údajů cestovní kanceláři.

V případech, kdy je nutné si vyžádat stanovisko zahraničního partnera nebo třetích osob, prodlužuje se lhůta pro vyřízení o dalších 30 dnů. Cestovní kancelář CK Klea s.r.o. nenese

žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb i akcí nesjednaných v cestovní smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace.

Za předmět reklamace nemůže být považován výlet zdarma či dárek zdarma. Za předmět reklamace se taktéž nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu cestovní kanceláře CK Klea s.r.o. (vis major) nebo k okolnostem na straně

zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

Výše náhrady za závazky z cestovní smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a Guadalajaře a v případě letů do USA a Kanady Montrealskou dohodou.

12. Povinné smluvní pojištění

CK Klea s.r.o. je povinna po dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 sb. uzavřenu pojistnou smlouvu, na jejíž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

- a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu
- b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskuteční
- c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskuteční pouze z části

CK Klea s.r.o. je povinna předat zákazníkovi současně s cestovní smlouvou doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy. 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 zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajistovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti CK důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

13. Cestovní pojištění zákazníka

Zákazník je povinen uhradit povinný příplatek-doplatek za komplexní cestovní pojištění ve výši stanovené v katalogu destinace, kterou si vybral pro svou dovolenou. Komplexní cestovní pojištění mimo jiné zahrnuje i pojištění rizik souvisejících se zrušením zájezdů z důvodů stanovených pojišťovnou. V případě zrušení zájezdu ze strany zákazníka není možné částku uhrazenou za cestovní pojištění vrátit, neboť za počátek pojištění se považuje den sepsání cestovní smlouvy. V případě, že zákazník nemá zájem o povinné cestovní komplexní pojištění CK KLEA S.R.O., zákazník je povinen podepsat a zaslat obratem přísežné prohlášení, ve kterém uvede, že vlastní cestovní pojištění bez spoluúčasti do minimální výše 1.500.000,-Kč a doloží číslo jeho cestovního pojištění. V tomto případě cestovní pojištění se stává nepovinným příplatkem. Tímto přísežným prohlášením se zákazník vzdává všech nároků v případě pojistné události k CK Klea s.r.o. a dále zákazník bere na vědomí, že i pokud dodá nepravdivé či neúplné přísežné prohlášení, není cestovní kancelář CK KLEA S.R.O. i v tomto případě mu povinna cokoliv poskytnout a zákazník nese sám veškerá rizika s tím související.

V případě, že klient toto přísežné prohlášení CK nedodá k cestovní smlouvě s vlastnoručním podpisem, CK má právo zákazníkovi cestovní komplexní pojištění doúčtovat bez dalšího upozornění.

Pokyny na cestu

CK Klea s.r.o. je povinna cca 7 dnů/**před zahájením zájezdu poskytnout

zákazníkovi

písemně informaci o přesném místě a čase odjezdu v případě, že dopravu zajišťuje CK, nebo adresu ubytovacího zařízení a časové rozmezí, ve kterém bude zákazník ubytován, pokud cestuje vlastním vozem. Ve stejné lhůtě CK poskytne další informace, zejména:

- a) Upřesnění údajů, které se týkají dalších povinných doplateků a plateb za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaje o ubytování, dopravě, stravování.
- b) Podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou nebo zástupcem CK 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 v nesnázích v průběhu zájezdu může obrátit o pomoc, zejména místního zástupce CK a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu.
- d) Informace o možnosti uzavřít pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od cestovní smlouvy, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu.

/* je-li smlouva uzavřena v době kratší než je 7 dnů před zahájením zájezdu, musí CK svoji povinnost a) - d) splnit již při uzavření cestovní smlouvy.

** není-li cestovní smlouva uhrazena v plné výši na účet CK Klea s.r.o. nebo hotovostní platbou, CK má právo tyto informace neposkytnout a zájezd zrušit.

14. Další podmínky, pravidla a zvyklosti

Zákazník je povinen respektovat nejen zákony, ale rozhodne-li se využít služeb CK a uzavře tuto cestovní smlouvu, také zavedená pravidla a zvyklosti běžné v mezinárodním cestovním ruchu. Jedná se zejména o následující skutečnosti:

- a) Ve dnech, které jsou vyhrazeny pro přepravu zákazníků do bytového místa programu poznávacího místa zájezdu není možné (není-li výslovně uvedeno jinak) organizovat jiné než technické a hygienické zastávky během cesty.
- b) Programové změny v rámci jednoho dne jsou plně v kompetenci průvodce a zákazníci dbají jeho pokynů.
- c) Zákazník má povinnost dostavit se na místo odjezdu, transferu, stanoviště nebo srazu včas i v případě, že navazuje libovolný druh přepravy- nejméně 15 minut před jeho zahájením. Toto místo určuje CK písemně v průběhu zájezdu jej stanoví průvodce. Zákazník má povinnost dostavit se včas na místo informačních schůzek v místě jeho pobytu dle informací, které mu podá delegát nebo průvodce. Zákazník nese plnou odpovědnost za porušení tohoto ustanovení a bere na vědomí, že nepřítomnost na určeném místě může mít za následek vyloučení ze zájezdu, resp. povinnost zajistit si cestu na vlastní náklady. Pokud se jedná o letecký transfer musí se klient dostavit na letiště nejméně dvě hodiny před odletem není-li stanoveno jinak v odbavovacích pokynech, které klient obdrží písemnou formou.

15. Další podmínky

Další podmínky mimo jiné blíže upravují obsah a rozsah poskytovaných služeb sjednaných cestovní smlouvou a z toho plynoucí rozsah či omezení odpovědnosti cestovní kanceláře.

a) Služby česky hovořícího delegáta a asistenční služby

Služby česky nebo slovensky hovořícího delegáta nebo asistenční služby partnerské společnosti jsou k dispozici zákazníkovi při příletu a odletu v zakoupené destinaci, není-li uvedeno jinak v katalogu dané destinace. Delegáti česky, slovensky nebo anglicky hovořící jsou zákazníkovi fyzicky k dispozici po čase jeho pobytu ne však každý den. Každý klient je obeznámen, kdy jej přesně delegát navštíví v jeho hotelu a schůzky se zpravidla konají na recepci hotelu. Časové rozpisy mají klienti k dispozici na informačních tabulích nebo jsou jim sděleny ústně při check-in do hotelu na počátku jejich pobytu. V případě nouze mají zákazníci k dispozici mobilní telefonické číslo na delegáta, aby jej mohli kontaktovat.

b) Víza a pasy

CK Klea s.r.o. zajišťuje víza pouze u destinací, kde tuto možnost klientovi výslovně nabízí a v případě, že toto hostitelská země vyžaduje. CK KLEA S.R.O. vyřizuje víza pouze pro držitele pasu ČR, a to po předložení dokumentů požadovaných příslušným zastupitelským úřadem. Držitelé cestovních dokladů jiných států jsou povinni zajistit si sami potřebné doklady a náležitosti k cestě u příslušného velvyslanectví nebo konzulátu, což platí i pro ostatní zákazníky pro země, kde CK nenabízí vyřízení víz. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení nese zákazník. Většina států vyžaduje, aby cestovní pas byl platný dalších šest měsíců od doby opuštění dané země. CK neručí za platnost pasu klienta.

U destinací, kde CK uvádí víza jako povinný doplatek znamená, že víza automaticky CK vyřizuje pro klienty a klient je povinen stanovenou cenu uhradit. V případě, že klient na cestovní smlouvu zřetelně uvede, že si víza zařídí sám, přebírá na sebe veškerá rizika s tím související a povinný doplatek se tímto stává nepovinným.

Klient se zavazuje dodržovat pasová, celní, zdravotní a další předpisy dané země do které cestuje, dodržovat platnou legislativu země pobytu a respektovat odlišné skladby obyvatelstva a jiných kulturních zvyklostí. Zákazník je plně odpovědný za své chování a jednání v průběhu zájezdu, event. podnikání v zahraničí bez vědomí CK KLEA S.R.O. nenese žádnou odpovědnost za následky, které klient způsobil vlastní nedbalostí, neznalostí a nezodpovědností.

c) Servis a služby

Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem hotelů a ostatních ubytovacích zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležerností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem.

d) Ubytování

Poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v tomto katalogu. Období před a po hlavní sezóně přináší vedle výhodných cen i skutečnost, že některá zařízení a služby hotelů (bary, diskotéky, animační programy apod.) nejsou v provozu. V případech překnihování, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, budete ubytováni v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Rozdílů jsou v kategorizaci hotelů mezi jednotlivými destinacemi. I

v komfortních hotelích jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné kategorie) nejsou vždy stejné. Ve většině ubytovacích zařízení není v koupelnách mýdlo. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a CK nemá na něj vliv. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé a často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. V některých hotelích je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko. Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit pokoje v den odjezdu do 12:00 hodin (v některých případech již do 10:00 hodin), možnost nastěhování v den příjezdu je nejdříve po 14:00 hodině. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokojů. U dodatečně vypsanych zvláštních nabídek CK hotel nebo u poznávacích zájezdů, apartmá apod. garantujeme pouze kategorii, nemusí se vždy jednat o hotel z katalogu. Jméno hotelu se zákazník dozví po příletu do cílové oblasti. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá CK vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimo sezónní měsíce a staveniště vzniká velmi rychle prakticky ze dne na den, nebo je stavební činnost po delší přestávce obnovena. V těchto případech nelze mít vždy při knihování nejaktuálnější zprávy o stavební činnosti. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. K dovolené patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Také stavební styl umožňuje zvukovou propustnost mezi jednotlivými místnostmi.

e) Hygiena

Kulturní hygienické zvyklosti jsou v jižních zemích odlišné od tuzemských, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů ve vztahu k životnímu prostředí.

f) Stravování a nápoje

V hotelech se vaří většinou mezinárodní pokrmy obohacené o místní prvky. Převažuje zelenina a různé saláty. Způsob stravování je uveden v popisu každého hotelu. Kontinentální (evropská) snídaně se většinou skládá z kávy a čaje, pečiva, másla a zavařeniny nebo sýra. Salám a vajíčka jsou výjimkou. Snídaně podávaná formou bufetu znamená volnou konzumaci z nabídky, která odpovídá kategorii hotelu a zejména místním zvyklostem. Většinou obsahuje pečivo, kávu, čaj, džus, různé sladké koláče, ovoce, vajíčka, zavařeninu, sýr, salám, to vše opět podle kategorie hotelu. Večeře je buď menu s obsluhou, výběr z několika chodů a saláty formou bufetu, nebo volná konzumace formou bufetu. Nabídka opět odpovídá kategorii hotelu, přičemž i ve tříhvězdičkovém hotelu můžeme v mnoha případech očekávat pouze jedno teplé hlavní jídlo. Nápoje nikde nejsou zahrnuty v ceně (není-li uvedeno jinak - např. hotely "All Inclusive"). Upozorňujeme na skutečnost, že v ceně All Inclusive nejsou zahrnuty u většiny hotelů minibary na pokojích. Nápoje jsou rozlévané do skleniček nebo plastových kelímků (pokud v popisu daného hotelu není uvedeno jinak) a nápoje se nesmí vynášet z hotelů. Pokud klient bude mít zájem o celou láhev vody či jiného nápoje, bude muset si tento nápoj zaplatit. Podrobnější informace, včetně časového čerpání All Inclusive naleznete u každého hotelu s tímto označením. Ubytování s možností vlastního vaření jsou k dispozici kuchyňky či kuchyňské kouty vybavené většinou dvouvaričem a ledničkou. Kuchyňské vybavení, které je k dispozici, se skládá pouze ze základního nádobí. Nemůžete tedy očekávat plně vybavenou kuchyňku. Upozorňujeme na skutečnost, že mohou chybět např. otvíráky konzerv či nádobí na vaření nemusí být v dostatečném množství.

Upozorňujeme klienty na možnost zmeškání objednané stravy z důvodů pozdního příletu nebo časného odletu. V tomto případě nevzniká klientům nárok na kompenzaci za nečerpané služby. Upozorňujeme na skutečnost, že u stravy ve formě bufetu, v případě nedostatečného počtu klientů v hotelu, může dojít ke změně na stravu servírovanou.

Dále upozorňujeme, že objednaná strava se vztahuje pouze na stravování v dané ubytovací kapacitě a ne k fakultativním výletům a jiným na místě objednaným službám.

g) Střevní potíže a jiné zdravotní komplikace

Upozorňujeme, že střevní obtíže jsou hlavně způsobeny změnou klimatických podmínek, změnou struktury a množství přijímané stravy, pitím přechlazených nápojů či nápojů s ledem, střídáním teplého a chladného prostředí - klimatizace a až v poslední řadě jsou tyto obtíže způsobeny infekcí. Při střevních obtížích či jiných zdravotních obtížích, kontaktujte ihned svého delegáta a lékaře v místě pobytu. Neužívejte žádné léky preventivně před vznikem obtíží, může docházet k opačnému účinku.

h) Voda a elektrické napětí

Obyvatelé jižních zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. Vodu k těmto účelům Vám doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo hotelu. V hotelu se solárním topením teče občas vlažná voda. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie a zásobování vodou. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace.

ch) Klimatizace / topení

Tato zařízení najdete v hotelích, kde je toto uvedeno přímo v popisu. V mnoha případech je klimatizace ovládána centrálně a její spínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závislá na rozhodnutí hotelu. Často je klimatizace v provozu jen několik hodin denně.

i) Bazény

Pokud je součástí hotelu i vyhřívání bazén, je třeba vzít v úvahu, že ne vždy je bazén vyhříván a tato skutečnost závisí především na vedení hotelu. Ne všechny hotely mají bazén s čistícím/filtračním zařízením a proto musí být při vyšších teplotách bazén vypuštěn a vyčištěn. Je tedy nutné počítat s tím, že může být bazén po určité době mimo provoz. Počet lehátek a slunečníků u bazénu neodpovídá vždy kapacitě hotelu.

j) Pláže

Lehátka a slunečníky jsou k dispozici za poplatek (není-li uvedeno jinak). Údaje o vzdálenosti z hotelů k plážím jsou uvedeny v našem katalogu a jsou pouze orientační. Většina pláží je veřejná a dostupná tedy i místnímu, pro naše představy často hlučnému obyvatelstvu.

k) Hmyz

K exotickým a jižním zemím patří i hmyz. Přes velké a intenzivní snahy hoteliérů a místních úřadů se může v určitých obdobích hmyz vyskytovat zvláště u hotelů a ubytovacích zařízení se zahradami. Nedoporučujeme si v pokoji nechávat volně ležet potraviny.

16. Zpracování osobních údajů zákazníků

- a) CK Klea s.r.o. zpracovává osobní údaje svých zákazníků s jejich souhlasem jednak pro realizaci nabízených služeb (uzavření cestovní smlouvy), jednak za účelem vedení zákazníků v databázi pro realizaci věrnostních slev, jednak pro oslovování zákazníků obchodními sděleními podle zákona č. 480/2004 Sb., v platném znění, obsahujícími nabídky služeb CK Klea s.r.o. a jednak pro předávání osobních údajů smluvním partnerům v zahraničí i mimo EU a pro předávání dat letecké společnosti a pojišťovnám, která zajišťuje pojištění zákazníků zprostředkované CK KLEA S.R.O..
- b) Pro uzavření cestovní smlouvy jsou zpracovávány osobní údaje v rozsahu: titul, jméno, příjmení, datum narození, adresa, e-mailová adresa, telefon, bankovní spojení, pro předávání osobních údajů do zahraničí smluvním partnerům, letecké společnosti a pojišťovnám jsou zpracovávány osobní údaje v rozsahu: titul, jméno, příjmení, datum narození, pro evidenci v databázi zákazníků, kterým je poskytována věrnostní sleva, případně jsou oslovováni obchodními sděleními obsahujícími nabídky služeb CK KLEA S.R.O. jsou zpracovávány osobní údaje v rozsahu: titul, jméno, příjmení, adresa, emailová adresa, telefon.
- c) Souhlas se zpracováním osobních údajů zákazníků za účelem uvedeným ve 16a. a v rozsahu 16b. dává zákazník podpisem cestovní smlouvy. Souhlas pro realizaci služeb, resp. uzavření cestovní smlouvy a předávání osobních údajů smluvním partnerům v zahraničí i mimo EU je udělován na dobu 5 let od samotného poskytnutí sjednané služby cestovního ruchu (zahrnuje reklamační dobu a dobu pro případné možnosti řešení případných občansko právní sporů ze smluvního vztahu mezi zákazníkem a CK KLEA S.R.O.). Po uplynutí této doby je povinná CK KLEA S.R.O. osobní údaje zlikvidovat. Souhlas se zpracováním osobních údajů zákazníků pro vedení v databázi věrnostních slev a pro zaslání obchodních sdělení je udělován na dobu neurčitou s tím, že zákazník má možnost kdykoli tento souhlas na náklady CK KLEA S.R.O. odvolat a CK KLEA S.R.O. musí toto odvolání akceptovat.
- d) Osobní údaje zákazníků zpracovává v písemné i elektronické podobě přímo CK KLEA S.R.O. bez dalšího zpracovatele. Osobní údaje zákazníků jsou zpřístupněny příslušným zaměstnancům CK KLEA S.R.O., kteří se podílejí v rámci pracovní činnosti na výkonu činností uvedených v bodě 16a. je dobrovolné. Důsledkem odmítnutím potřebného rozsahu osobních údajů pro uzavření smlouvy je neuzavření cestovní smlouvy ze strany CK KLEA S.R.O. Důsledkem neposkytnutí potřebného rozsahu osobních ze strany zákazníka pro evidenci věrnostních slev a pro zaslání obchodních sdělení je to, že zákazník nebude zařazen do systému věrnostních slev, příp. mu nebudou zaslána obchodní sdělení o službách CK KLEA S.R.O..
- e) Zákazník má právo v souladu s §12 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění kdykoli požádat CK KLEA S.R.O. o informaci o účelu zpracování svých osobních údajů, strukturu zpracováváných osobních údajů, povaze jejich zpracování a o příjemcích osobních údajů zákazníka. CK KLEA S.R.O. je oprávněna za tyto informace požadovat přiměřenou náhradu.
- f) V případě, že se zákazník domnívá, že je ze strany správce nebo zpracovatele jeho osobních údajů narušována ochrana soukromí nebo jsou jeho osobní údaje zpracovávány v rozporu s platnými zákony, má zákazník právo, v souladu s §21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, požadovat správce nebo zpracovatele o vysvětlení, případně požadovat odstranění vzniklého stavu.

17. Závěrečná ustanovení

Platnost těchto podmínek se vztahuje na služby poskytované CK Klea s.r.o. jen tehdy není-li cestovní kancelář stanoven, či předem sjednan rozsah vzájemných práv a povinností jinak, a to vždy písemnou formou. Zákazník svým podpisem cestovní smlouvy potvrzuje, že jsou mu známy Všeobecné smluvní podmínky CK Klea s.r.o., rozumí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímá i jménem všech společnických osob, ve prospěch kterých tuto cestovní smlouvu uzavírá. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu a ceníku CK Klea s.r.o. o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a CK si vyhrazuje právo jejich změny do doby uzavření cestovní smlouvy se zákazníkem