

## Smluvní podmínky účasti na zájezdech cestovní kanceláře SLAN tour, s.r.o.

1) Smluvní vztah mezi klientem a cestovní kanceláří o zajištění zájezdu vzniká po vyplnění a odevzdání smlouvy o zájezdu (příhlášky) a uhrazení dohodnuté zálohy na objednané služby. Příhláška (= smlouva o zájezdu) platí pro všechny osoby uvedené na přihlášce. Za smluvní závazky dalších přihlášených osob ručí objednatel jako za své vlastní.

2) Místo v zájezdu je pevně rezervováno po zaplacení zálohy z ceny zájezdu, pobytu resp. jiných objednaných služeb (dále jen zájezd).

a) Při přijetí přihlášky u autokarových zájezdů nebo u zájezdů s vlastní dopravou, je třeba uhradit minimálně 30% z ceny zájezdu, není-li v propozicích k zájezdu stanovena jiná výše zálohy. Doplátek ceny zájezdu je třeba uhradit nejpozději 45 dní před odjezdem zájezdu.

Při přijetí přihlášky u leteckých zájezdů, je třeba uhradit minimálně 50% z ceny zájezdu, není-li v propozicích k zájezdu stanovena jiná výše zálohy. Doplátek ceny zájezdu je třeba uhradit nejpozději 45 dní před odletem zájezdu.

V případě objednávky některých specifických služeb (např. letenky, vstupenky) může být vyžadována 100% zálohová platba.

b) Zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu cestovní kancelář SLAN tour, s.r.o.. Možné formy úhrady: složenkou, vkladem na účet CK SLAN tour, s.r.o., hotově v pobočce CK SLAN tour, s.r.o., hotově v kanceláři prodejce. Úhradu provede zákazník sám, nebo udělí svou plnou moc k provedení platby prodejci. Při všech platbách je nutné uvádět rezervační číslo (= variabilní symbol u bankovního převodu).

3) V případě, že klient neuhradí doplatek ceny zájezdu ve stanoveném termínu a ani si nedohodne s CK či s prodejcem jiný termín úhrady, může být jeho přihláška zrušena a uhrazená záloha použita na úhradu stornopoplatků.

4) Klient má právo:

- na poskytnutí všech služeb dle programu zájezdu

- být včas informován o přesném programu zájezdu a dalších nutných technických informacích, eventuálně o změnách v programu nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu

- zrušit svoji účast na zájezdu kdykoliv před zahájením čerpání služeb

- na neprodlené vrácení uhrazené částky v případě odstoupení ze zájezdu po uhrazení storno poplatku

- postoupit smlouvu třetí osobě, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu. Změna je vůči CK účinná, doručí-li mu klient o tom včas, alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu, oznámení spolu s prohlášením nového klienta, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Nový klient s původním jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu a k úhradě vícenákladů, které CK v souvislosti se změnou osoby vzniknou.

5) Klient je povinen nahlásit při podání přihlášky správné údaje, zejména pak přesné datum narození osob v případě, že je na ně poskytována sleva vázaná na věk osoby, účast cizího státního příslušníka, eventuálně další údaje, které mohou zásadním způsobem ovlivnit cenu objednaného zájezdu.

6) Za zajištění platného cestovního dokladu, viz, případně dalších náležitostí potřebných pro vycestování do dané země je odpovědný klient.

7) Klient je povinen se dostavit včas k odjezdu zájezdu, resp. i k odjezdům po trase. Účastník zájezdu, který vlastní rozhodnutím či zaviněním nečerpá některé stanovené služby, nemá nárok na jejich odpočet či proplacení. Každý účastník je povinen dbát pokynů vedoucího zájezdu a zákonů dané země. Veškeré náklady vzniklé porušením tohoto ustanovení nese klient. Je-li zákazník pod vlivem alkoholu nebo omamných prostředků, nebo pokud svým chováním narušuje průběh zájezdu či napadá jeho účastníky, má vedoucí zájezdu resp. průvodce právo vyloučit zákazníka z dalšího průběhu zájezdu. V těchto případech se neúčast na programu nepovažuje za nenaplnění služeb ze strany CK. Na zájezd je nutné vzít s sebou veškeré doklady o zaplacení a poukaz na zájezd.

8) Stornování zájezdu klientem /tzv. odstupné/

Zákazník je povinen uhradit CK prokazatelně vzniklé náklady spojené se zrušením jeho objednávky, minimálně však stornovací poplatky ve výši:

a) u autokarových zájezdů, nebo zájezdů s vlastní dopravou

Více než 90 dní před odjezdem:

300 Kč u zájezdů v ceně do 3.000 Kč,

500 Kč u zájezdů v ceně do 10.000 Kč

1.000 Kč u zájezdů v ceně do 30.000 Kč

3.000 Kč u zájezdů v ceně od 30.000 Kč výše,

za každou přihlášenou osobu

90 až 46 dní před odjezdem : 20 % z ceny zájezdu

45 až 21 dní před odjezdem : 50 % z ceny zájezdu

20 až 7 dní před odjezdem : 80 % z ceny zájezdu

méně než 7 dní před odjezdem : 100 % z ceny zájezdu

b) u leteckých zájezdů

Více než 90 dní před odletem : 20 % z ceny zájezdu

90 až 46 dní před odletem : 50 % z ceny zájezdu

45 až 7 dní před odletem : 80 % z ceny zájezdu

Méně než 7 dní před odletem : 100 % z ceny zájezdu

Storno zájezdu je třeba oznámit osobně či písemně v místě zakoupení zájezdu. V případě nenastoupení k zájezdu bez předchozího zrušení účasti je výše storno poplatku 100%.

Výše uvedené storno podmínky mohou být u specifických zájezdů upraveny.

V případě stornování některých specifických služeb (např. letenky, vstupenky) může činit storno poplatek 100 % ceny objednané služby v jakémkoliv termínu.

Částka za klientem objednané pojištění je nevratná, připočítává se k výše uvedeným stornopoplatkům.

Pro hromadné objednávky 15 a více osob platí zvláštní storno podmínky.

9) V případě změny objednávky ze strany klienta (přobjednání nebo zrušení objednávky některých dodatkových a fakultativních služeb, změna místa odjezdu atd.) v době kratší než 30 dní před datem konání zájezdu je SLAN tour, s.r.o. oprávněn účtovat manipulační poplatek 200 Kč za každou takto požadovanou změnu. Změna v termínu zájezdu se považuje za storno, nestanoví-li CK jinak.

10) Klient bere na vědomí, že při rezervaci pouze jedné osoby může být napočítán příplatek k ceně jako za rezervaci jednolůžkového pokoje v případě, že se zájezdu nebude účastnit další osoba či osoby vhodné k doobsazení pokoje.

11) Cestovní kancelář je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu v případě dále vzniklých situací. Cena zájezdu uvedená ve smlouvě o zájezdu (příhlášce) nesmí být jednostranně zvýšena během 21 dnů před zahájením zájezdu. Cenu lze podle této úpravy zvýšit jen v případech, že dojde ke zvýšení:

a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot

b) plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu

c) směného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do jednadvacátého dne před zahájením zájezdu.

Písemné oznámení o zvýšení ceny může být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Pokud zákazník do 5 dnů po doručení této změny neodstoupí od cestovní smlouvy, předpokládá se, že se změnou souhlasí.

Dojde-li mezi uzavřením přihlášky a zahájením zájezdu ke snížení výše uvedených nákladů, má zákazník právo na snížení ceny. V případě snížení ceny má pořadatel právo na odečtení skutečných administrativních nákladů od částky, jež má být zákazníkovi vrácena. Na žádost zákazníka je CK povinna tyto skutečné administrativní náklady doložit.

12) Je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy o zájezdu. Pokud navrhovaná změna smlouvy o zájezdu vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena.

13) Vzhledem ke značnému časovému předstihu, s kterým jsou zájezdy připravovány, může dojít v průběhu roku ke změnám podmínek a okolností, které si vyžadují dílčí úpravu trasy zájezdu, místa ubytování, doby odjezdu apod. Za závaznou změnu se nepovažuje změna ubytovacího resp. stravovacího objektu v tom samém místě, pokud je zachována kategorie a dohodnutý rozsah vybavení tohoto objektu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit storno poplatky.

14) Změna odjezdu / odletu

Dojde-li vlivem povětrnostních či technických podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) letu/odjezdu, které nemůže CK SLAN tour, s.r.o. předem ovlivnit, vyhrazuje si CK SLAN tour, s.r.o. právo případné změny trasy, dopravní společnosti či typu letadla či autobusu. V takovýchto případech neodpovídá CK SLAN tour, s.r.o. za případné nečerpané služby ani za eventuální škody vzniklé zákazníkovi v důsledku takového zpoždění.

15) Za podstatné změny se pokládá:

a) změna odjezdu či příjezdu o více než 24 hodin oproti původnímu programu.

b) změna kategorie ubytování, rozsah stravování nebo typ dopravního prostředku v případě, že je nabízena kvalitativně nižší služba, než je uvedena v původním programu zájezdu.

c) Změna programu či trasy, pokud se tato změna týká více než 20% doby trvání zájezdu.

V těchto případech může zákazník odstoupit od smlouvy (účasti na zájezdu) bez storno poplatků. Musí však toto rozhodnutí sdělit pořadateli zájezdu nejpozději do 5 dnů po obdržení informace o této změně.

Změna pořadí navštívených míst v programu zájezdu není považována za závaznou změnu programu.

16) SLAN tour, s.r.o. je v případě nepředvídatelných okolností (živelné pohromy, kalamitní situace, stávky aj.) oprávněn upravit program zájezdu tak, aby byl splněn v maximální možné míře s přihlédnutím k daným okolnostem.

SLAN tour, s.r.o. odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesházích.

17) CK SLAN tour, s.r.o. neodpovídá za škody způsobené třetí osobou klientovi na jeho osobě, zdraví či majetku v průběhu zájezdu.

18) Fakultativní služby

Fakultativní nebo jiné doplňkové služby zajišťuje cestovní kancelář na vyžádání klientem. V některých případech je jejich poskytnutí vázáno na dostatečný počet přihlášených osob či kapacitní dostupnost dané služby dodavatelem. Jejich případné neposkytnutí není možné chápat jako důvod k odstoupení od smlouvy zákazníkem bez úhrady storno poplatků.

19) Odstoupení od smlouvy o zájezdu

a) ze strany cestovní kanceláře

Cestovní kancelář může před zahájením zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinností

zákazníkem. Odstoupí-li cestovní kancelář od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři stanovené odstupné a cestovní kancelář je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy o zájezdu. Odstoupila-li cestovní kancelář od smlouvy o zájezdu z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové smlouvy o zájezdu poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě o zájezdu, může-li cestovní kancelář takový zájezd nabídnout.

b) ze strany zákazníka

Zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoli za podmínek stanovených touto smlouvou. Odstoupí-li zákazník od smlouvy svévolně, je zákazník povinen zaplatit cestovní kanceláři stanovené odstupné. Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu porušení povinností cestovní kanceláře stanovené smlouvou o zájezdu nebo tímto zákonem, nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy o zájezdu v případě, že zákazník nepřistoupil na změnu původně sjednané smlouvy, je cestovní kancelář povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené smlouvy o zájezdu, aniž byl zákazník povinen platit cestovní kanceláři odstupné.

20) U zájezdů u nichž je uskutečnění podmíněno naplněním minimálního počtu přihlášených osob (např. poznávací zájezdy) jsou stanoveny tyto minimální počty: letecký zájezd – min. 12 osob, autokarový zájezd – min. 32 osob. O zrušení zájezdu z důvodu nenaplnění minimálního počtu osob bude zákazník informován nejpozději do

a) dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní,

b) sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní,

c) čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny.

21) V případě, že SLAN tour, s.r.o. nezajistí všechny garantované služby uvedené v pokynech k zájezdu, má účastník zájezdu právo na reklamaci těchto služeb.

Eventuální reklamace na poskytované služby klient uplatní bez zbytečného odkladu u průvodce zájezdu resp. delegáta CK SLAN tour, s.r.o. v daném pobytovém místě, případně u domácího či zahraničního partnera. V případě, že reklamace účastníka nebyla uspokojivě vyřešena v průběhu trvání zájezdu resp. pobytu, může tuto reklamaci nárokovat nejpozději do 1 měsíce po skončení zájezdu písemnou formou či osobně v kanceláři SLAN tour, s.r.o. nebo v místě zakoupení zájezdu. Nezbytnou součástí takovéto reklamace je písemné potvrzení s vyjádřením průvodce či delegáta CK SLAN tour, s.r.o., případně domácího či zahraničního partnera. CK je povinna rozhodnout o oprávněnosti reklamace do 30 dnů po jejím obdržení. Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci (*Ústřední inspektorát - oddělení ADR*, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, [www.coi.cz](http://www.coi.cz)) a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

22) Pojištění účastníků zájezdů je řešeno samostatně v závislosti na konkrétním typu zájezdu. Doporučujeme klientům, aby se bedlivě seznámili s typem a rozsahem pojištění u konkrétního zájezdu. V případě požadavku klienta na pojištění resp. rozšíření pojištění u daného zájezdu, je třeba toto pojištění objednat při podání přihlášky k zájezdu. Případné pojištění zajištěné u daného zájezdu cestovní kanceláří nikterak neomezuje práva účastníka zájezdů CK SLAN tour, s.r.o. sjednat pro vlastní osobu libovolně jiné individuální pojištění.

23) Zájezdy ve smyslu Zákona č. 159/99 Sb. jsou pojištěny u Uniqa pojišťovna, a.s. (Evropská 136/810, 160 12 Praha 6, IČO: 492 404 80, <https://www.uniq.cz/>, zastoupené společností FIDUCIA, s.r.o., IČO: 270 82 121, <http://www.fiducia.cz/>, Národní třída 10, 110 00 Praha 1, telefonní číslo +420 272 101 020, e-mail adresa: [fiducia@fiducia.cz](mailto:fiducia@fiducia.cz).

24) Tyto smluvní podmínky neplatí pro jednodenní zájezdy a zájezdy za sportem.

25) Tyto smluvní podmínky účasti na zájezdech CK SLAN tour, s.r.o. jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu a vstupují v platnost dnem 25.04.2019.

### **Zpracování osobních údajů zákazníka a spolucestujících**

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.

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 údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve smlouvě o zájezdu, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země poskytne cestovní kancelář na žádost zákazníka.

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.

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 zaslání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je cestovní kancelář oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zaslání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese cestovní kanceláře nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu [info@slantour.cz](mailto:info@slantour.cz). V tomto případě nebude cestovní kancelář zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

5. Zákazník dává souhlas, že cestovní kancelář může 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.

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.

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 [info@slantour.cz](mailto:info@slantour.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, vznést 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 vznést 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.

f) 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.