

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY (k cestovní smlouvě)

I. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi Cestovní kancelář Ilica Spužević-IVOtour, Slunečná 4557,760 05 Zlín, (dále jen CK) a zákazníkem vzniká odevzdáním zákazníkem vyplněné a podepsané cestovní smlouvy a zaplacením zálohy. Klient odpovídá za správnost údajů uvedených ve smlouvě. Smlouva může být uzavřena CK, nebo prostřednictvím jejího provizního prodejce nebo jejího obchodního zástupce.

II. Cenové podmínky

Ceny pobytu jsou cenami sjednanými dohodou mezi CK a zákazníkem a byli kalkulováni s cenami PHM a kurzu deviza střed k 1.11. předchozího roku. CK má právo jednostranně zvýšit ceny zájezdů a služeb (nejpozději však 21 dnů před realizací) v případě, že dojde ke zvýšení o více než 10% dodavatelských cen či směnného kursu Kč – EUR. CK přiměřeně tomuto nárůstu upraví ceny a ihned o tom vyrozumí zákazníka. Zákazník se zavazuje rozdílu v ceně uhradit do dne realizace zájezdu. V případě nezaplacení rozdílu CK má právo od smlouvy odstoupit a zákazník uhradí CK stornopoplatek. Všichni zákazníci, kteří celou smluvní cenu zaplatili při podpisu smlouvy mají 100% jistotu neměnnosti ceny. Realizace zájezdu je podmíněná minimálním počtem zákazníků, což je uvedeno v katalogu nebo smlouvě. CK je povinná písemně informovat zákazníka o zrušení zájezdu nejpozději 21 dnů před datem odjezdu. Za změnu jména nebo termínu bude zákazníkovi účtován poplatek 500 Kč.

III. Platební podmínky

CK má právo na zaplacení služeb a pobytu před jejich realizací. Klient je povinně uhradit minimálně 50 % z ceny zájezdu. Doplatek je splatný nejpozději 30 dnů před odjezdem. Termínem zaplacení se rozumí termín kdy je na účet CK připsána požadovaná částka. V případě storna-zrušení účasti zájezdu jedné ze dvou osob ve dvoulůžkovém pokoji, musí zbývající osoba zaplatit celou částku. V opačném případě tato osoba nesplňuje podmínky pro vystavení ubytovacího poukazu-VOUCHERU a nemohou ji být poskytnuty služby. Bez zaplacení celé částky v termínu uvedeném ve smlouvě, zákazník nemá nárok na účasti zájezdu a čerpání služeb. Doklad pro ubytování a čerpání dalších služeb - VOUCHER bude zákazníkovi předán až po plném zaplacení.

IV. Práva a povinnosti zákazníka

Zákazník má právo:

- požadovat poskytnutí služeb dle smlouvy, a být seznámen se všemi případnými změnami v objednaných službách
- reklamovat případné vady poskytnutých služeb a požadovat odstranění vady, doplnění služby nebo poskytnutí přiměřené slevy. Reklamací uplatňuje zákazník na místě vzniku závady příslušnému zástupci CK
- kdykoliv před započítáním zájezdu odstoupit od smlouvy za předpokladu dodržení stornovacích podmínek

Zákazník je povinen:

- zajistit platné cestovní doklady popřípadě víza.
- dodržovat všechny podmínky ubytování včetně doby příjezdu a odjezdu a svým chováním nerušit ostatní klienty
- dodržovat všechny celní, devizové a ostatní předpisy České republiky nebo navštívené země. Pokud by zákazník svým jednáním ohrožoval nebo narušil průběh a program zájezdu, nebo pokud závažným způsobem poruší celní, devizové a ostatní předpisy, může být vyloučen z účasti zájezdu, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb.
- předat ubytování při odjezdu v takovém stavu, v jakém bylo při jejich příjezdu. Zákazník je odpovědný za škodu způsobenou na ubytovacím zařízení, a je povinen tuto skutečnost oznámit bez zbytečného odkladu zástupci CK nebo majiteli ubytovacího zařízení. Při zjištění poškození ze strany zákazníka, má možnost CK vymáhat finanční náhradu.

V. Práva a povinnosti CK

- CK si vyhrazuje právo na možnost odstoupení od smlouvy s klientem v případech, které nemohla ovlivnit (např. zvýšení cen nakupovaných služeb a jiných poplatků, kurzu Kč, devalvace atd.), a které by měly vliv na kvalitu poskytnutých služeb, zrušit objednané služby nebo jednostranně zvýšit cenu služeb. V těchto případech má klient právo na vrácení zaplacené částky.

- CK si vyhrazuje právo na změnu ubytovacího zařízení, je-li tato změna provedena ze strany smluvního partnera. V tomto případě garantuje CK ubytování v jiném zařízení ve stejné nebo vyšší kvalitě a ze strany zákazníka není možné požadovat finanční náhradu (slevu) vůči CK.

- CK je povinna zajistit ubytování v souladu se smlouvou.
- CK je povinna zákazníkovi uhradit pokutu 10%, zruší-li zájezd ve lhůtě kratší než 21 dnů před termínem odjezdu.
- CK se může zprostit odpovědnosti za škodu způsobenou zrušením zájezdu, prokáže-li že zrušení zájezdu je důvodem nedosažení minimálního počtu osob dle smlouvy nebo v případech které nemohla ovlivnit.
- nesplní-li CK povinnosti dle smlouvy, musí zákazník uplatnit právo bez odkladu, nejpozději do 3 měsíců po skončení zájezdu dle smlouvy, jinak mu právo zaniká.

VI. Stornovací podmínky

Zákazník má právo kdykoliv zrušit smlouvu s CK a to písemnou formou. Dnem zrušení se rozumí den doručení písemného vyhotovení zrušení smlouvy s CK. V případě, že zákazník smlouvu uvedeným způsobem zruší je povinen uhradit CK následující storno poplatky.

Stornopoplatky

- 10% z celkové ceny, nejméně ve výši 200,- Kč při zrušení objednávky ode dne jejího podepsání do 41 dnů před odjezdem
- 30% z celkové ceny při zrušení objednávky 40 - 31 dnů před odjezdem
- 40% z celkové ceny při zrušení objednávky 30 - 21 dnů před odjezdem
- 60% z celkové ceny při zrušení objednávky 20 - 11 dnů před odjezdem
- 80% z celkové ceny při zrušení objednávky 10 - 5 dnů před odjezdem
- 100% z celkové ceny při zrušení objednávky 4 dnů a méně před odjezdem

V případě, že zákazník nenastoupí na zájezd, CK má nárok na plnou úhradu nákladů.

Po odečtení stornopoplatku obdrží zákazník zbytek ze zaplacené částky. Tato částka mu bude vrácena poštovní poukázkou do 90 dnů od zrušení smlouvy.

VII. Pojištění a vyšší moc

- Kompletní cestovní pojištění je zahrnuto v ceně zájezdu, pokud není uvedeno jinak. Pojistná smlouva vzniká výhradně mezi zákazníkem a pojišťovnou. Případnou pojistnou událost řeší zákazník přímo s pojišťovnou.

VIII. Všeobecné informace k ubytování

- VOUCHER je poukaz na zaplacené služby, na základě kterého bude zákazník v místě pobytu ubytován. Zákazník obdrží voucher nejpozději 7 dnů před odjezdem společně s ostatními pokyny na cestu.
- Ubytování -v den příjezdu budou zákazníci ubytováni nejdříve ve 14.00 hod. a v den odjezdu jsou zákazníci povinni opustit ubytování nejpozději do 10.00 hod.
- Pobytovou taxu - u pobytů v Chorvatsku, při ubytování v kterémkoliv typu ubytovacího zařízení, se kromě ceny za ubytování platí ještě pobytová taxa. Výši poplatků stanoví na každý rok místní správní orgány. Tyto poplatky většinou nejsou zahrnuty v ceně a jsou hrazeny zákazníky.

IX. Zvláštní služby

Zvláštními službami jsou ty služby, které nejsou součástí ceny a tyto služby platí zákazník vždy zvlášť. Klient musí své požadavky na zvláštní služby uvést ve smlouvě a tyto musí zaplatit současně při úhradě zálohy nebo celé částky. CK neručí za sníženou kvalitu cizích služeb u takových akcí, které si zákazník objedná na místě v hotelu či u jiné organizace.

X. Povinné smluvní pojištění CK

CK má uzavřené pojištění ve smyslu zákona č.159/99 Sb, které opravňuje zákazníka na plnění kdy CK z důvodu úpadku není schopna dodržet smlouvu. Nároky zákazníka přeházejí na pojišťovnu do výše plnění.

XI. Ochrana osobních údajů

- 1.1. Správcem osobních údajů, tedy osobou, která určuje účely a prostředky a rozhoduje o zpracování osobních údajů kupujícího, je společnost prodávajícího, tedy: Ivica Spužević - IVO tour, Zlín 5, Slunečná 4557, PSČ 76005 a kontaktní osobou pro ochranu osobních údajů je Ivica Spužević, spuzevic@ubytovani-ivo.cz.
- 1.2. Při zpracovávání osobních údajů se prodávající řídí příslušnými právními předpisy, zejména obecným nařízením o ochraně osobních údajů („GDPR“). Zpracovávání osobních údajů kupujícího je nezbytné pro plnění kupní smlouvy uzavírané prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího. Zpracování osobních údajů probíhá proto, aby prodávající mohl poskytovat plnění plynoucí z kupní smlouvy a informovat o něm kupujícího. Veškeré osobní údaje jsou zpracovávány na základě kupní smlouvy o koupi zboží a jejich zpracování je nezbytné pro splnění této smlouvy. Osobní údaje prodávající rovněž zpracovává pro účely případné reklamace či uplatňování jiných práv kupujícího jako spotřebitele podle příslušných právních předpisů.
- 1.3. Osobní údaje jsou zpracovávány po dobu 2let od ukončení smluvního vztahu. Poté jsou uchovávány pouze ty osobní údaje kupujícího, které jsou dále nezbytné pro uplatnění práv a plnění povinností prodávajícího, nebo u kterých to vyžadují jiné právní předpisy, maximálně však po dobu 10 let od ukončení smluvního vztahu. Při zpracovávání osobních údajů nedochází k automatizovanému rozhodování, ani profilování.
- 1.4. Proávající zpracovává pouze osobní údaje, které získal přímo od kupujícího a které kupující poskytl v objednávce, zejména jméno a příjmení, datum narození, telefonní číslo, e-mail, adresa, případně doručovací adresa, kontakt na blízké osoby, firmu, IČ a DIČ a případně další údaje, poskytnuté kupujícím v souvislosti s plněním kupní smlouvy jako např. číslo účtu. Osobní údaje jsou zařazeny do databáze zákazníků prodávajícího, dále v této databázi evidovány a jsou k nim přiřazovány další údaje o objednaném zboží, službách a vybraném způsobu jeho dopravy. Bez poskytnutí těchto osobních údajů by nebylo možné dodat kupujícímu vybrané zboží a poskytovat další služby prodávajícího. Poskytnutí a zpracování výše uvedených osobních údajů je proto nutnou podmínkou pro uzavření a plnění kupní smlouvy.
- 1.5. S osobními údaji kupujícího nakládá prodávající s řádnou péčí a v souladu s platnými právními předpisy. Osobní údaje jsou chráněny v maximální možné míře, která odpovídá technické úrovni dostupných prostředků. Ve vnitřní struktuře prodávajícího platí přísná pravidla stanovující, který zaměstnanec či útvar může mít přístup k osobním údajům a jaké osobní údaje může zpracovávat.

1.6. Osobní údaje předává kupující v nezbytně nutném rozsahu dalším subjektům pro zajištění plnění kupní smlouvy, zejména za účelem poskytnutí ubytování, dopravy, pojištění a převzetí zboží způsobem, který kupující zvolí při objednávce. Mimo to osobní údaje zásadně nejsou předávány nikomu mimo společnost prodávajícího s výjimkou případů, kdy:

- 1.6.1. je dán výslovný souhlas kupujícího,
- 1.6.2. prodávajícímu to ukládá nebo ho k tomu opravňuje právní předpis (například v případě požadavků orgánů činných v trestním řízení).
- 1.7. Osobní údaje, a to jméno a emailová adresa jsou předávány do zemí mimo Evropskou unii (do země mimo EU). Příjemci osobních údajů ve třetích zemích jsou poskytovateli mailingových služeb. Osobní údaje u těchto příjemců jsou zabezpečeny a zpracovávány v souladu s GDPR.
- 1.8. Ve vztahu ke svým osobním údajům má kupující následující práva, která vůči prodávajícímu může uplatnit:
 - 1.8.1. právo získat potvrzení o (ne)zpracování osobních údajů prodávajícím a na přístup ke všem osobním údajům, které se týkají kupujícího a které prodávající zpracovává;
 - 1.8.2. právo na opravu nebo doplnění osobních údajů, pokud jsou nepřesné nebo neúplné;
 - 1.8.3. právo na výmaz nebo omezení zpracování osobních údajů, pokud jsou splněny podmínky dané právními předpisy;
 - 1.8.4. právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů;
 - 1.8.5. právo na přenesení osobních údajů k jinému správci.
- 1.9. Pro uplatnění práv na ochranu osobních údajů podle článku 1.8., které prodávající plně respektuje a umožňuje jejich uplatňování se kupující může písemně, elektronicky či telefonicky obracet na: Ivica Spužević, spuzevic@ubytovani-ivo.cz.
- 1.10. Pokud se kupující domnívá, že zpracování jeho osobních údajů je v rozporu s právními předpisy, má právo podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, IČ: 70837627, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, [www: https://www.uoou.cz](https://www.uoou.cz).

XII . Závěrečná ustanovení

Tyto všeobecné smluvní podmínky jsou nezbytnou součástí smlouvy. Zákazník svým podpisem stvrzuje svůj souhlas s výše uvedenými Všeobecnými smluvními podmínkami a to jménem všech spolucestujících osob. Zákazník potvrzuje že se seznámil s obsahem cestovní smlouvy, podmínkami pojištění ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., storno podmínkami které je povinen uhradit a podmínkami cestovního pojištění. Tyto všeobecné podmínky vstupují