

# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY (k objednávce)

## I. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi cestovní kancelář Ilica Spužević-IVOtour, Slunečná 4557, 760 05 Zlín, (dále jen CK) a klientem vzniká odevzdáním klientem vyplněné a podepsané objednávky a zaplacením rezervačního poplatku. Klient odpovídá za správnost údajů uvedených na objednávce. 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 klientem. CK má právo jednostranně zvýšit ceny pobytů 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 klienta. Klient se zavazuje rozdíl v ceně uhradit do dne realizace pobytu. Všichni klienti, kteří celou smluvní cenu zaplatili při podpisu objednávky mají 100% jistotu neměnnosti ceny.

## III. Platební podmínky

CK má právo na zaplacení služeb a pobytu před jejich realizací. Klient zaplatí dle objednávky rezervační poplatek 20 % z ceny. Doplatek klient uhradí ubytovateli při nástupu na ubytování. V případě storna-zrušení účasti pobytu 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 jí být poskytnuty služby. Bez zaplacení celé částky v termínu uvedeném v objednávce, nemá klient nárok na účasti pobytu a čerpání služeb. Doklad pro ubytování a čerpání dalších služeb - VOUCHER bude klientovi předán až po zaplacení rezervačního poplatku.

## IV. Práva a povinnosti klienta

Klient má právo:

- být seznámen se všemi případnými změnami v objednaných službách
- reklamovat případné vady poskytnutých služeb a požadovat odstranění vady, doplnění služby nebo poskytnutí přiměřené slevy. Reklamacce uplatňuje klient na místě vzniku závady majiteli.
- kdykoliv před započatím pobytu odstoupit od smlouvy za předpokladu dodržení stornovacích podmínek

Klient je povinen:

- dodržovat všechny podmínky ubytování včetně doby příjezdu a odjezdu a svým chováním nerušit ostatní klienty
- předat ubytování při odjezdu v takovém stavu, v jakém bylo při jejich příjezdu. Klient 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 klienta, má možnost CK vymáhat na klientovi finanční náhradu.
- při příjezdu se klient musí prokázat platným pasem a VOUCHEREM.
- dodržovat všechny celní, devizové a ostatní předpisy České republiky nebo navštívené země. Pokud by klient svým jednáním ohrožoval nebo narušil průběh a program pobytu, nebo pokud závažným způsobem poruší celní, devizové a ostatní předpisy, může být vyloučen z účasti pobytu, přičemž ztrácí jakýkoliv nárok na náhradu nevyužitých služeb.

## V. Práva a povinnosti CK

- CK má právo v případech, které nemůže ovlivnit (např. zvýšení cen nakupovaných služeb a jiných poplatků, kurzu Kč, devalvace atd.), zrušit objednané služby nebo jednostranně zvýšit cenu služeb.
- 

- CK si vyhrazuje právo na možnost odstoupení od smlouvy s klientem v případech, které nemohla CK ovlivnit a které by měly vliv na kvalitu poskytnutých 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 klienta není možné požadovat finanční náhradu (slevu) vůči CK.

- CK je povinna zajistit ubytování v souladu s objednávkou

## VI. Stornovací podmínky

Klient má právo zrušit objednávku dokud neuhradí rezervační poplatek. Pokud klient uhradí rezervační poplatek, objednávka je závazná a rezervační poplatek se nevrací.

## VII. Pojištění a vyšší moc

- CK zprostředkuje cestovní zdravotní pojištění a je pouze na vůli klienta, zda si pojištění sjedná či nikoliv. Pojistná smlouva vzniká výhradně mezi klientem a pojišťovnou. Případnou pojistnou událost řeší klient přímo s pojišťovnou.
- Za stávky, nepříznivé počasí, válečný stav, přírodní katastrofy atd. CK nepřebírá odpovědnost za škody a důsledky plynoucí z výše uvedených mimořádných okolností. Dále z těchto důvodů nebude vrácena klientovi jež uhrazená platba, pokud nebude dohodnuto jinak.

## VIII. Všeobecné informace k ubytování

- VOUCHER je poukaz na zaplacené služby, na základě kterého bude klient v místě pobytu ubytován. Klient obdrží voucher nejpozději 7 dnů před nástupem na ubytování společně s ostatními pokyny na cestu.
- Ubytování - u každé kapacity je uvedeno, který den začíná pobyt. V den příjezdu budou klienti ubytováni po 14.00 hodině, ale pokud apartmán bude připraven, může být i dřív. a v den odjezdu jsou klienti povinni opustit ubytování nejpozději do 9.00 hod.
- Pobytové poplatky - u pobytů v Chorvatsku, při ubytování v kterémkoliv typu ubytovacího zařízení, se kromě ceny za ubytování platí ještě pobytová taxa. Vyšší poplatků stanoví na každý rok místní správní orgány. Děti do 12 let je neplatí. Tyto poplatky většinou nejsou zahrnuty v ceně a jsou hrazeny klienty při platbě za pobyt.

## IX. Zvláštní služby

Zvláštními službami jsou ty služby, které nejsou součástí ceny (cestovní zdravotní připojištění, stravování, doprava apod.). Tyto služby platí klient vždy zvlášť. Klient musí své požadavky na zvláštní služby uvést při podání objednávky a tyto musí zaplatit současně při úhradě zálohy nebo celé částky. CK neručí za sníženou kvalitu cizích služeb u takových akcí, které si klient objedná na místě v hotelu či u jiné organizace.

## X. 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: Ilica Spužević - IVO tour, Zlín 5, Slunečná 4557, PSČ 76005 a kontaktní osobou pro ochranu osobních údajů je Ilica 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

zpracovávají na základě kupní smlouvy o koupi zboží a jejich zpracovávání 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 zpracovávání 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 poskytovatelé 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)zpracovávání 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 zpracovávání 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 Spuževič, [spuzevic@ubytovani-ivo.cz](mailto: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.uouu.cz](http://www.uouu.cz).

## XI. Závěrečná ustanovení

Tyto všeobecné smluvní podmínky jsou nezbytnou součástí objednávky k pobytům pořádaných CK. Klient svým podpisem na objednávce stvrzuje svůj souhlas s výše uvedenými Všeobecnými smluvními podmínkami. Tyto všeobecné podmínky vstupují v platnost dne 25.5.2018.