Všeobecné smluvní podmínky FlyDovolená s.r.o. platné od 01.09.2021

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tyto všeobecné smluvní podmínky účasti na zájezdech (dále jen „VSP“ nebo „Všeobecné podmínky“) jsou platné pro všechny zájezdy pořádané cestovní kanceláří FlyDovolená s.r.o., IČO 078 698 19, se sídlem Těšnov 1163/5, 110 00 Praha 1, Zapsaná u Městského soudu v Praze oddíl C, vložka 308993 (dále jen „FlyDovolená“ nebo „cestovní kancelář FlyDovolená“). Tyto Všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří FlyDovolená a jsou platné a účinné od 16. 10. 2020.
Zákazníkem je osoba, která má v úmyslu uzavřít nebo uzavře s cestovní kanceláří FlyDovolená smlouvu o zájezdu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, anebo osoba, které byla smlouva postoupena. Smluvní strany sjednávají, že uzavře-li zákazník smlouvu o zájezdu ve prospěch třetí osoby a třetí osoba takto nabyté právo dle smlouvy o zájezdu odmítne, bude plněno osobě, která smlouvu o zájezdu uzavřela, nedohodne-li se cestovní kancelář FlyDovolená a zákazník jinak.

1. Smlouva o zájezdu

1.1. Součástí smlouvy o zájezdu mezi zákazníkem a cestovní kanceláří je formulář smlouvy o zájezdu, tyto všeobecné smluvní podmínky a popis zájezdu v katalogu CK (včetně jeho on-line verze na webových stránkách). Text smlouvy o zájezdu má přednost před všeobecnými obchodními podmínkami i popisem zájezdu v katalogu.

1.2. Cestovní kancelář se na základě smlouvy o zájezdu zavazuje zákazníkovi obstarat zájezd uvedený v katalogu. Zákazník se zavazuje zaplatit cestovní kanceláři celou cenu zájezdu, a to řádně a včas v souladu se smlouvou o zájezdu, zaslanými pokyny k platbě, těmito všeobecnými obchodními podmínkami a katalogem.

2. Uzavření smlouvy o zájezdu

2.1. Zájemce o uzavření smlouvy o zájezdu zašle cestovní kanceláři nezávaznou objednávku, kterou cestovní kancelář potvrdí e-mailem. Po prověření volných kapacit zašle cestovní kancelář zájemci předvyplněný formulář smlouvy o zájezdu, což je považováno za nabídku k uzavření smlouvy o zájezdu, která je omezena počtem dnů uvedeným v průvodním e-mailu. Pokud zákazník nebo zmocněný zástupce odešle zpět cestovní kanceláři podepsaný a naskenovaný formulář smlouvy o zájezdu v době stanovené cestovní kanceláří či jiným jednoznačným prohlášením cestovní kanceláři sdělí (zpravidla v textu e-mailu), že souhlasí se smlouvou o zájezdu, je nabídka k uzavření smlouvy přijata a tím smlouva o zájezdu uzavřena.

2.2. Smlouva o zájezdu může být uzavřena i pomocí plně automatizovaného systému přes webové stránky cestovní kanceláře. V tom případě zašle cestovní kancelář zákazníkovi po uzavření smlouvy o zájezdu na e-mail potvrzení o zájezdu.

2.3. Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník potvrzuje, že se v plném rozsahu seznámil s dokumenty tvořícími smlouvu o zájezdu a souhlasí s nimi, a prohlašuje, že s nimi podrobně seznámil i případné další osoby, v jejichž prospěch smlouvu o zájezdu sjednává, a že i tyto osoby se všemi těmito dokumenty v plném rozsahu souhlasí. Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník rovněž stvrzuje, že převzal doklad o pojištění cestovní kanceláře proti úpadku.

2.4. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu i za či ve prospěch dalších osob, potvrzuje svým podpisem, že má od těchto osob příslušné zmocnění či souhlas a dále že disponuje výslovným souhlasem všech těchto osob s poskytnutím jejich osobních údajů cestovní kanceláři a jejich zpracováním za účelem uzavření smlouvy o zájezdu a účasti na příslušném zájezdu. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

2.5. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu i za či ve prospěch třetích osob, odpovídá cestovní kanceláři jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací (potřebné osobní údaje, číslo pasu atd.).

3. Další informace

3.1. Další informace o zájezdu a pokyny k zájezdu, které jsou pro absolvování zájezdu nezbytné, poskytne cestovní kancelář zákazníkovi nejpozději 5-7 dní před zahájením zájezdu. V případě uzavření smlouvy o zájezdu v době kratší než 7 dní před zahájením zájezdu předá cestovní kancelář zákazníkovi všechny nutné informace po uhrazení celkové ceny zájezdu.

3.2. Pokud zákazník neobdrží další informace o zájezdu 5-7 dní před odjezdem zájezdu, zavazuje se neprodleně kontaktovat prodejce. V opačném případě se má za to, že zákazník všechny nutné informace k zájezdu obdržel.

3.3. Zákazník se zavazuje respektovat informace a pokyny cestovní kanceláře.

4. Cena zájezdu a platby

4.1. Celková cena zájezdu a výčet všech objednaných doplňkových služeb je uvedena ve smlouvě o zájezdu. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

4.2. Cena zájezdu zahrnuje dopravu, ubytování v základním typu pokoje dle popisu v katalogu CK (včetně jeho on-line verze na webových stránkách)., stravování, letištní poplatky, příp. služby delegáta, pokud není v popisu zájezdu uvedeno jinak. Cena nezahrnuje zejména nepovinné či variabilní náklady, např. poplatky za vstupy do památkových objektů a muzeí, vízum plus další poplatky související se vstupem do destinace, pobytové taxy nebo cestovní pojištění.

4.3. Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto:

- zálohu – 50 % ceny zájezdu při uzavření smlouvy o zájezdu;
- doplatek ceny zájezdu nejpozději 45 dnů před odjezdem na zájezd, přičemž za den splnění této povinnosti se považuje den připsání doplatku na účet cestovní kanceláře.

4.4. V případě neuhrazení zálohy nebo doplatku ceny má cestovní kancelář právo odstoupit od smlouvy o zájezdu. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn a příp. přijatá záloha snížená o odstupné dle čl. 10 mu bude vrácena. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od smlouvy o zájezdu.

4.5. V případě uzavření smlouvy o zájezdu ve lhůtě kratší než 45 dnů před odjezdem na zájezd je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu již při uzavření smlouvy o zájezdu.

4.6. Cenu zájezdu může zákazník uhradit přímo cestovní kanceláři (na místě v hotovosti nebo platební kartou – pokud ji cestovní kancelář akceptuje, bankovním převodem či složenkou) nebo u k tomu zmocněného zástupce cestovní kanceláře.

4.7. Zákazníkova finanční povinnost je splněna dnem, kdy je finanční plnění připsáno na účet cestovní kanceláře, resp. v den, kdy cestovní kancelář finanční plnění obdrží.

4.8. U některých destinací se po příletu platí místní příletová taxa, kterou není možné zahrnout do ceny. V případě, že příslušný orgán státu, v němž leží zvolená destinace, rozhodne o zavedení jakéhokoli nového povinného poplatku (jako např. pobytové taxy), není možno tento poplatek zahrnout do ceny zájezdu. Aktuální informace obdrží zákazník v cestovních pokynech před odletem.

4.9. Případné slevy, vyhlášené FlyDovolená po uzavření smlouvy o zájezdu zákazníkem, nezakládají práva zákazníka na zlevněnou cenu.

5. Garance ceny zájezdu a zvýšení ceny zájezdu

5.1. Cestovní kancelář je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu, pokud před zahájením zájezdu dojde ke zvýšení (i) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, (ii) plateb spojených s dopravou, jako jsou letištní či přístavní poplatky, (iii) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu, a to vše v průměru o více než 10 %. Zvýšení ceny podle tohoto článku není důvodem pro odstoupení od smlouvy o zájezdu.

5.2. Dojde-li ke zvýšení ceny za dopravu nebo plateb s dopravou spojených o více než 10%, zvýší se cena zájezdu o rozdíl mezi původně kalkulovanými a skutečně vynaloženými náklady. Změní-li se směnný kurz české koruny použitý při kalkulaci ceny zájezdu v průměru o více než 10 %, cena zájezdu se navýší o rozdíl mezi cenou podle kurzu použitého při původní kalkulaci a cenou podle aktuálního kurzu. Ceny uváděné cestovní kanceláří u jednotlivých zájezdů jsou kalkulovány na základě směnných kurzů ČNB platných rok před plánovaným dnem odjezdu zájezdu.

5.3. Cestovní kancelář v případě změny kurzu o více než 10% je oprávněna ukončit platnost ceníků uvedených v katalogu a nahradit je ceníky novými, které postačí, pokud je zveřejní on-line. Nová cena se poté vztahuje na zákazníky, kteří doposud neuhradili celkovou cenu zájezdu, tzn. na zákazníky, kteří uhradili pouze zálohu a dále na všechny nově uzavírané smlouvy o zájezdu. Zákazníci, kteří ke dni změny kurzu o více než 10% uhradili celou cenu zájezdu, nebudou změnami dotčeni. Tato cenová garance platí obdobně pro situace zvýšení ceny za dopravu a plateb spojených s dopravou.

5.4. Cestovní kancelář musí písemné oznámení o zvýšení ceny zájezdu odeslat zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Zákazník je povinen navýšení ceny zájezdu uhradit do 5 dnů od doručení oznámení. Nezaplacením doplatku vzniká cestovní kanceláři právo odstoupit od smlouvy o zájezdu a požadovat storno-poplatky.

6. Změny smlouvy

6.1. Je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů (např. ozbrojený konflikt, živelná pohroma, epidemie, extrémní stav počasí nebo jiné závažné ohrožení bezpečnosti v cílovém místě zájezdu nebo změna vízových a jiných právních předpisů v cílové zemi, případně vážné zranění či smrt průvodce, či významné dopravní omezení nebo jiná důležitá okolnost) před zahájením zájezdu změnit podmínky zájezdu, navrhne cestovní kancelář zákazníkovi změnu smlouvy o zájezdu. Má-li být v důsledku změny smlouvy o zájezdu změněna i cena zájezdu dle bodu 4.2, uvede cestovní kancelář v návrhu podle předchozí věty i výši nové ceny. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou smlouvy o zájezdu souhlasí. Nesouhlasí-li zákazník se změnou smlouvy o zájezdu, má právo od smlouvy o zájezdu odstoupit ve lhůtě 5 dnů ode dne doručení oznámení o její změně. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu v této lhůtě, platí, že se změnou smlouvy o zájezdu souhlasí.

6.2. Cestovní kancelář je oprávněna provádět operativní změny v programu zájezdu, pokud z objektivních důvodů není možné jednotlivé původně plánované služby dodržet. Nepodstatné změny programu nezakládají právo zákazníka ve smyslu ust. § 2531 odst. 1 obč. zákoníka pro odstoupení od smlouvy o zájezdu bez úhrady odstupného. Pro vyloučení pochybností, změna letecké společnosti, typu letadla, hotelu stejné kategorie, trasy, mezipřistání či změna pořadí navštívených míst se nepovažuje za podstatnou změnu zájezdu.

6.3. Pokud cestovní kancelář není schopná z důvodů uvedených v čl 6.2. poskytnout služby ve sjednaném čase, množství či kvalitě, je povinna přijmout taková opatření, aby zájezdu mohl pokračovat, zejména je povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo vyšší původně sjednaným. Pokud nelze pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality, je cestovní kancelář povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

6.4. Nesouhlasí-li zákazník se změnou smlouvy o zájezdu, nabídne mu cestovní kancelář dle svých možností jiný zájezd v co nejbližším termínu a kvalitě, případně vhodný náhradní termín původně vybraného zájezdu. Pokud se cestovní kancelář se zákazníkem dohodne na uzavření nové smlouvy o zájezdu, započítávají se platby provedené na základě původní smlouvy o zájezdu na platby podle nové smlouvy o zájezdu.

6.5. Pokud zákazník z jakýchkoli důvodů na své straně nevyužije zcela nebo zčásti služby, na jejichž poskytnutí měl podle smlouvy o zájezdu právo, nezakládá taková skutečnost jakýkoli nárok na slevu z ceny zájezdu nebo těchto služeb.

6.6. Zákazníkem požadovaná změna termínu, odjezdu, destinace, hotelu, místa odletu a příletu se považuje za odstoupení od smlouvy dle bodu 10 a návrh na uzavření smlouvy nové. Nová smlouva o zájezdu bude uzavřena podle aktuální nabídky. Výjimkou je individuální domluva s cestovní kanceláří na změně smlouvy o zájezdu (termín, destinace, hotel nebo místo odletu), která je zpoplatněna knihovacím poplatkem ve výši 2.000,-Kč za osobu.

6.7. Posun odletu/odjezdu i příjezdu/příletu o jeden den není podstatnou změnou smlouvy ani důvodem k odstoupení od smlouvy.

6.8. Zákazník je povinen zaplatit administrativní poplatek 100 Kč v případě opravy adresy, telefonu a emailu některého z účastníků zájezdu uvedených na Smlouvě o zájezdu nebo poplatek 300 Kč v případě opravy jména, příjmení, data narození, čísla cestovního dokladu některého z účastníků zájezdu uvedených na Smlouvě o zájezdu.

7. Postoupení smlouvy

7.1. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník smlouvu o zájezdu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči cestovní kanceláři účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou smlouvou o zájezdu souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu, a je-li schváleno cestovní kanceláří. U některých zájezdů na pravidelných linkách nemusí být změna v osobě zákazníka povolena.

7.2. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu a manipulačního poplatku za změnu účastníka zájezdu ve výši 1.500,-Kč / osoba, případně úhrady dalších nákladů, které cestovní kanceláři v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou (zejména poplatku za změnu letenky). Změna jména zákazníka u letů na pravidelných linkách je zpoplatněna dle výše skutečně vzniklých nákladů, nejméně ve výši 4.000,-Kč / osoba.

7.3. Nový zákazník bere na vědomí, že v případě změny osoby, jež dle smlouvy využívala speciální nabídku, např. *„dítě zdarma“*, po termínu, do kterého bylo možné speciální nabídku uzavřít, není možné tuto výhodu převést na nového zákazníka. Tyto speciální nabídky jsou po uplynutí doby vázány na konkrétní osoby a výhody z toho plynoucí nejsou převoditelné na jiné osoby, tzn. nový zákazník je v případě uplynutí slevové nabídky povinen doplatit cenu zájezdu a překnihovací poplatek.

7.4. Požadovaná změna osoby doručená cestovní kanceláři méně než 7 dnů před zahájením zájezdu se považuje za odstoupení od smlouvy a zákazník je povinen platit příslušné stornopoplatky. Výjimkou je individuální domluva s cestovní kanceláří.

7.5. Měl-li původní zákazník zakoupeno cestovní pojištění zprostředkované cestovní kanceláři FlyDovolená, nelze toto pojištění převést na nového zákazníka.

8. Zrušení zájezdu

8.1. Realizace zájezdů cestovní kanceláře je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků.

8.2. Cestovní kancelář je povinna informovat zákazníka písemně nebo elektronickou poštou o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději 14 dní před počátkem zájezdu. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada v plné výši.

8.3. Cestovní kancelář má právo na zrušení zájezdu, a to i během zájezdu, jestliže jí v jeho plnění brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti. V tomto případě se vrací účastníkům zaplacená úhrada snížená o prokazatelně realizované výdaje.

8.4. V případě zrušení zájezdu z kterékoliv důvodu nabídne cestovní kancelář okamžitě zákazníkovi náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je v možnostech cestovní kanceláře takový zájezd nabídnout.

9. Odstoupení od smlouvy

9.1. Zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit kdykoli, cestovní kancelář jen tehdy, byl-li zájezd zrušen nebo porušil-li zákazník svou povinnost dle bodu 12.2.

9.2. Odstoupí-li od smlouvy o zájezdu zákazník z jiného důvodu než pro porušení povinnosti cestovní kanceláři, zaplatí cestovní kanceláři odstupné podle čl. 10. Stejné odstupné zákazník zaplatí, odstoupí-li od smlouvy o zájezdu cestovní kancelář pro porušení povinnosti zákazníkem.

9.3. Porušením povinnosti zákazníkem se rozumí zejména situace, kdy zákazník ohrožuje svůj život a zdraví, příp. spolucestujících či zástupců cestovní kanceláře, hrubým způsobem vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, nebo nezaplatil zálohu nebo doplatek zájezdu podle smlouvy o zájezdu.

9.4. Účinky odstoupení od smlouvy zájezdu nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

10. Odstupné

10.1. Pro stanovení výše odstupného (stornopoplatku) se vychází z ceny zájezdu podle čl. 4.1. nesnížené o slevy, dále z počtu dnů mezi odstoupením od smlouvy o zájezdu a počátkem zájezdu (poskytnutí první služby), vše při zohlednění skutečných nákladů cestovní kanceláře. Výše odstupného za každou osobu činí:

- **60 a více dní** před odjezdem – skutečně vzniklé náklady, nejméně však 2.000,-Kč za osobu podle toho, co je vyšší;
- **59.–45. den** před odjezdem – skutečně vzniklé náklady, nejméně však 30 % z ceny zájezdu nebo 2.000,-Kč za osobu podle toho, co je vyšší;
- **44. - 30. den** před odjezdem – skutečně vzniklé náklady, nejméně však 50% z ceny zájezdu nebo 2.000,-Kč za osobu podle toho, co je vyšší;
- **29. - 15. den** před odjezdem – skutečně vzniklé náklady, nejméně však 60% z ceny zájezdu nebo 2.000,-Kč za osobu podle toho, co je vyšší;
- **14.–10. den** před odjezdem – skutečně vzniklé náklady, nejméně však 70 % z ceny zájezdu nebo 2.000,-Kč za osobu podle toho, co je vyšší;
- **9.–7. den** před odjezdem – skutečně vzniklé náklady, nejméně však 80% z ceny zájezdu nebo 2.000,-Kč na osobu podle toho, co je vyšší;
- **6.–3. den** před odjezdem – skutečně vzniklé náklady, nejméně však 95% z ceny zájezdu nebo 2.000,-Kč na osobu podle toho, co je vyšší;
- **2.-1. den** před odjezdem – 100 % ceny zájezdu.

10.2. Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od smlouvy o zájezdu zájezd nečerpá, má cestovní kancelář právo na odstupné ve výši plné ceny zájezdu.

10.3. Pro určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu nebo nástupu na příslušný zájezd.

10.4. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady cestovní kanceláře a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.

10.5. Pokud zákazník již na základě smlouvy o zájezdu provedl úhradu nebo její část a cestovní kanceláři vzniklo právo na odstupné, budou vzájemné pohledávky započteny; cestovní kancelář případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné, nebo zákazník neprodleně doplatí cestovní kanceláři rozdíl mezi odstupným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.

10.6. Pokud zákazník sjednal s cestovní kanceláří FlyDovolená službu cestovní pojištění, podléhá při storno zájezdu tato služba storno poplatku ve výši 100%.

11. Vady zájezdu a reklamace

11.1. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu, zahrnutá do zájezdu, poskytována v souladu se smlouvou o zájezdu. V případě, že rozsah nebo kvalita služeb je nižší, než bylo dohodnuto, sdělí zákazník tuto skutečnost cestovní kanceláři, a to tak, aby mohla být sjednána náprava bez zbytečného odkladu, pokud možno na místě samém. Pro tyto účely zákazník neprodleně kontaktuje delegáta, je-li na zájezdu přítomen. Jestliže náprava vady ihned není možná nebo vadu delegát odmítne, zavazuje se zákazník sepsat s delegátem záznam o zjištěné vadě zájezdu (reklamační protokol) obsahující alespoň: osobní údaje zákazníka, popis vady zájezdu a požadavek na způsob vyřízení.

11.2. Zákazník bere na vědomí, že uplatnění vady na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěžuje průkaznost i objektivnost posouzení a řádného vyřízení reklamace. Včasné neoznámení vady na místě může být také důvodem ke snížení případné slevy nebo kompenzace.

11.3. Žádá-li zákazník slevu, musí tak učinit u cestovní kanceláře bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu. Zákazníkovi nevzniká nárok na slevu z ceny zájezdu, dojde-li k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zájezd nebo jeho část nevyužije.

11.4. Zákazník je povinen poskytnout při řešení reklamace potřebnou součinnost. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti zástupce cestovní kanceláře, je povinen dbát též na včasné uplatnění svých nároků vůči dodavateli služeb (např. hotelu).

11.5. Cestovní kancelář se zavazuje vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů od prokazatelného uplatnění zákazníkem.

11.6. Cestovní kancelář neodpovídá za úroveň služeb, které si zákazník objedná na místě od cizích poskytovatelů služeb ani za škody a újmy v té souvislosti způsobené.

11.7. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená.

11.8. Cestovní kancelář FlyDovolená nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve smlouvě o zájezdu, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě samém u hotelu či jiné organizace. FlyDovolená rovněž neodpovídá za 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, pokud odpovědnost cestovní kanceláře FlyDovolená není v těchto případech

dána ze zákona. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu cestovní kanceláře FlyDovolená (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě, kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří FlyDovolená zabezpečené služby cestovního ruchu, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

12. Práva a povinnosti zákazníka

12.1. K základním právům zákazníka patří:

a) právo na řádné poskytnutí sjednaných služeb;

b) právo na veškeré informace důležité k realizaci zájezdu, pokud nebyly uvedeny v katalogu, nebo nebyly zákazníkovi sděleny jinak;

c) právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahem služeb a výší ceny;

d) právo před zahájením čerpání služeb odstoupit od cestovní smlouvy za podmínek uvedených v čl. 9;

e) právo písemně oznámit cestovní kanceláři, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v souladu s čl. 7;

f) právo reklamovat vady zájezdu v souladu s čl. 11;

g) právo na ochranu osobních údajů;

h) právo obdržet spolu se smlouvou o zájezdu doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku.

12.2. K základním povinnostem zákazníka patří:

a) poskytnout cestovní kanceláři součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě o zájezdu a předložit doklady cestovní kanceláří požadované pro zajištění zájezdu;

b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod, dohled a potřebnou zdravotní péči u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje;

c) zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. 4;

d) převzít od cestovní kanceláře doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady, řádně si je překontrolovat;

e) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je vyžadováno);

f) dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje, a respektovat odlišnou skladbu obyvatelstva a jiné kulturní zvyklosti;

g) řídit se cestovními pokyny cestovní kanceláře;

h) veškeré závady a odchylky od sjednaných služeb reklamovat bezodkladně po jejich zjištění;

i) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu či ohrozit nebo poškodit jméno cestovní kanceláře a/nebo jejího zástupce (eventuálně delegáta);

j) uhradit škodu, kterou způsobil vlastní nezodpovědností např. v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby, zajištěné dle smlouvy o zájezdu;

k) dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, nerušit, neomezovat atd. ostatní zákazníky či osoby;

l) v případě poznávacích zájezdů dodržovat vypsaný program (přesuny na další místa, resp. do jiných hotelů, účast na společných výletech apod.), také řídit se dle pokynů delegáta či průvodce (časy odjezdů, čas a místo srazu, itinerář výletů, apod.) a zdržet se jednání, které by omezovalo ostatní účastníky zájezdu nebo průběh výletů.

12.3. Zákazníkovi se doporučuje ověřit si 24 hodin před odletem letové časy na tel. čísle 224 152 514, 770 171 045, nebo na www.flydovolena.cz.

12.4. Zákazník je povinen zajistit, aby shora uvedené závazky a podmínky splnily všechny osoby, které na zájezd přihlásil.

13. Odpovědnost za škodu a újmu

13.1. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, cestovní kanceláře a jejích obchodních partnerů.

13.2. Cestovní kancelář odpovídá pouze za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. Ani tehdy však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele. Cestovní kancelář neodpovídá ani za škody vzniklé v souvislosti s vízovými a jinými obdobnými řízeními před zastupitelskými úřady a jinými orgány jednotlivých států, ani za škody vzniklé v důsledku zpoždění pozemní, letecké nebo vodní dopravy.

13.3. Práva a povinnosti zákazníka při přepravě cestujících a zavazadel se řídí Přepravními podmínkami přepravní společnosti zajišťující přepravu. Reklamaci zavazadel, odepření nástupu na palubu, změny třídy na nižší kategorii, zrušení či zpoždění letu se doporučuje uplatnit okamžitě po zjištění nejlépe přímo u příslušné přepravující letecké společnosti. Pokud dojde ke škodě při přepravě, musí být tato skutečnost nahlášena nejlépe ihned po příletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol (tzv. P.I.R.), který je potřebný pro další jednání s leteckou společností.

13.4. Povinnost cestovní kanceláře hradit škodu a újmu je omezena v souladu s pravidly, která pro omezení výše náhrady za škody v případě smrti, zranění a ztráty nebo poškození zavazadel stanoví Montrealská úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké přepravě, Varšavská úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké dopravě, Athénská úmluva o přepravě cestujících a jejich zavazadel po moři, Bernská úmluva o mezinárodní železniční přepravě (COTIF) a Úmluva EHK OSN o přepravní smlouvě v mezinárodní silniční přepravě cestujících a zavazadel. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatňuje zákazník ihned přímo u dopravce.

13.5. Vznikla-li cestovní kanceláři škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklými v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

14. Pojištění cestovní kanceláře proti úpadku

14.1. Cestovní kancelář je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. uzavřenu pojistnou smlouvu, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář 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 neuskutečnil, nebo

c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

14.2. Cestovní kancelář je povinna předat zákazníkovi současně se smlouvou o zájezdu doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. 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 vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

15. Cestovní pojištění zákazníka

15.1. Zákazníkům se doporučuje uzavřít cestovní pojištění prostřednictvím cestovní kanceláře, které mimo jiné zahrnuje i pojištění některých rizik souvisejících se zrušením zájezdu. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení cestovní kanceláře sjednat si pojištění, není cestovní kancelář povinna (nad daný zákonný rámec) cokoliv nepojištěnému zákazníku při nastalé pojistné události poskytnout a zákazník nese sám veškerá rizika s tím související.

16. Alternativní řešení sporů

16.1. V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou o zájezdu má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na www.coi.cz. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podaný nejpozději do 1 roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u cestovní kanceláře poprvé.

16.2. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na http://ec.europa.eu/odr.

17. Některé další důležité informace

17.1. 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 ležérností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Úroveň služeb vždy vychází především z místních podmínek a zejména při cestách do mimoevropských zemí nemusí vždy odpovídat standardům a očekáváním evropských cestovatelů. Upozorňujeme na skutečnost, že nabídka aktivit a služby poskytovaných hotelem zdarma či za poplatek platí v době vydání katalogu a rozhodnutím hotelu se může v průběhu sezóny změnit. Aktuální informace naše cestovní kancelář uvádí na www.flydovolena.cz. Upozorňujeme, že při sníženém obsazení hotelu (např. v období před sezónou/po sezóně), může dojít rozhodnutím hotelu k omezení nabídky poskytovaných služeb pro volný čas a zábavu. Rovněž strava může být z tohoto důvodu podávána místo formou bufetu ve formě servírované. Za hlavní sezonu je v létě považován měsíc červenec a srpen (není-li uvedeno jinak).

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

17.3. Doprava: Občerstvení podávané na palubě je u jednotlivých leteckých společností různé např. dle délky letu nebo cílové destinace, přičemž na některých letech není občerstvení podáváno vůbec. Upozorňujeme, že rozsah servisu občerstvení poskytovaného na jednotlivých letech je zcela v kompetenci leteckých společností a pořádající cestovní kancelář na něj nemá vliv. Naše společnost nemůže ovlivnit změny let. společnosti jako je nasazení jiného typu letadla, případně posun letového času. Za případné zpoždění nelze poskytnout finanční plnění nebo přijmout storno zájezdu bez účtování odstupného. Transfery z/do hotelu jsou organizovány ve spolupráci s místní partnerkou agenturou. Za případná zpoždění způsobené např. dopravní situací nenese CK žádnou odpovědnost.

17.4. Ubytování: Poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v katalogu nebo na internetových stránkách CK či prodejce nebo na vytištěných informacích o zájezdu. Všechna ubytovací zařízení jsou označena oficiální kategorií, kterou přidělují místní organizace pro cestovní ruch dle měřítek stanovených příslušným resortem dané země. Těmito údaji se naše CK řídí. Období před a po hlavní sezóně přináší vedle výhodných cen i skutečnost, že některá zařízení (bary, diskotéky apod.) nejsou v provozu. V případech překnihování, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, bude poskytnuto ubytování v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Cestovní kancelář toto není schopna ovlivnit a o změně hotelu se sama dozvídá velmi pozdě, výjimečně i až na místě (např. v situaci, kdy je ubytován ten, kdo přijede první). Upozorňujeme, že jsou rozdíly v kategorizaci hotelů mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelech jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné kategorie) nejsou vždy stejné. Ve většině ubytovacích zařízení není v koupelnách mýdlo. Může se stát, že některé v tuzemsku užívané vybavení hotelového pokoje chybí, jedná se zpravidla o vybavení, které není na rozdíl od našich zvyklostí podmíněno místní normou pro předmětnou kategorii ubytování. Jelikož každé ubytovací zařízení má několik typů pokojů, které se mohou lišit velikostí, vybavením, polohou, výhledem atd., a není možné v katalogu nebo na webových stránkách představit všechny typy ubytování, označujeme veškeré obrázky pokojů v katalogu jako orientační. Obrázky nemusí přesně odpovídat tomu, jak bude vypadat pokoj, kde bude zákazník ubytován a nemůže to být předmětem reklamace. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář na něj nemá vliv. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé a často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. Za třílůžkový pokoj je považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko. Úklid ubytovacích zařízení, jeho kvalita, četnost či výměna lůžkovin a ručníků je v kompetenci hotelu a pořádající CK na něj nemá žádný vliv. Zahájením zájezdu se rozumí první úkon vyplívající ze smlouvy o zájezdu, většinou odbavení u přepážky letecké společnosti. Do celkového počtu nocí je započítána jedna noc v případě nočních letů i tehdy, je-li zákazník ubytován do 12:00 (poledne) následujícího dne. První a poslední den jsou určeny k přepravě a nejsou určeny k vlastní dovolené (v případě dálkových letů do destinací s výrazným časovým posunem může doprava zasáhnout i do třetího dne zájezdu). Délka pobytu na místě je přímo závislá na počtu uhrazených nocí (viz ceník). Nocí se rozumí poskytnutí ubytování v době od 14.00 hodin do 10.00 hodin následujícího dne, i když noc nebyla čerpána v plném rozsahu. U kombinovaných a poznávacích zájezdů je ubytování zajištěno v objednané kategorii dle momentální disponibility přímo na místě. Podle mezinárodních standardů 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 pokoje. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá cestovní kancelář vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimo sezónní měsíce a staveniště vznikají velmi rychle prakticky ze dne na den, nebo je stavební činnost po delší přestávce obnovena. Velká část hotelů má celoroční provoz a tudíž zajištění údržby či rekonstrukce nemůže být zajišťováno v období mimo provoz hotelu. 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 prostupnost mezi jednotlivými místnostmi.

17.5. Klimatizace/topení: Tato zařízení najdete pouze v hotelech, kde je toto přímo uvedeno v popisu. V mnoha případech je klimatizace ovládána centrálně a její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. Často je klimatizace v provozu pouze několik hodin denně nebo pouze v hlavní sezóně.

17.6. Stravování a nápoje: Stravování začíná a končí společně s ubytovacími službami, první stravu můžete tedy obdržet nejdříve po 14. hodině a poslední nejpozději ve 12 hodin. V hotelech se vaří většinou mezinárodní pokrmy obohacené o místní prvky. Převažuje zelenina a různé saláty. Způsob stravování je uveden u 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. Například obsahuje pečivo, kávu, čaj, džus, různé sladké koláče, ovoce, vajíčka, zavařeninu, sýr, salám, to vše opět podle kategorie hotelu. V hotelech nižší a střední kategorie může být nabídka omezená pouze na některé z uvedených položek (např. pečivo nebo chléb, máslo, džem, střídavě obohaceno o sýr, salám nebo vejce). 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. I v případě, kdy je snídaně a večeře podávána formou bufetu se může stát, že některá jídla jsou s částečnou obsluhou. Nápoje nikde nejsou zahrnuty v ceně, není-li uvedeno jinak - např. v hotelech s programem „all inclusive“. Rozsah, sortiment, místa a doba čerpání programu „all inclusive“ jsou určovány vnitřními směrnicemi hotelu a budete s nimi seznámeni po příletu do Vašeho hotelu. U ubytování s možností vlastního vaření jsou k dispozici kuchyňky či kuchyňské kouty vybavené většinou dvouvařičem 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. Pokojový minibar není součástí „all inclusive.“ Bývá naplněn na základě požadavku klienta a veškeré zkonzumované nápoje či potraviny z minibaru podléhají přímé úhradě. Upozorňujeme klienty na možnost zmeškání objednané stravy z důvodu pozdního příletu nebo časného odletu. Zmeškanou stravu nelze nahradit. V případě, že zákazník nečerpá jím zaplacenou stravu z osobních důvodů či z důvodu jeho absence v hotelu v době určené ke stravování, případně během výletu apod., nemá nárok požadovat náhradní stravování ani finanční kompenzaci. Současně

upozorňujeme na skutečnost, že klienti ubytovaní v jedné ubytovací jednotce musí vždy čerpat shodný systém stravování. Počtu noclehů odpovídá i nárok na stravování, přičemž některá strava může být nahrazena balíčkem či pozdní jednoduchou večeří.

17.7. Pláže: Cestovní kancelář neodpovídá za případné znečištění pláží z důvodů klimatických poruch nebo jiných nepředpokládaných důvodů. Režim plážového servisu je možné ze strany hotelů změnit i v průběhu sezóny. Kapacita lehátek a slunečníků nikde neodpovídá plné kapacitě hotelu, neboť se předpokládá, že část hostů tráví svůj pobyt u bazénu či na výletech. Údaje o vzdálenostech od hotelu jsou v popisu hlavního katalogu jen orientační, zejména u rozsáhlých hotelových komplexů. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu, pro naše představy často hlučnému obyvatelstvu.

17.8. Bazény: Pokud je součástí hotelového zařízení bazén, je třeba vzít v úvahu, že ne vždy je bazén vyhříván, tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu. Pokud je v popisu hotelu uvedeno, že je bazén vyhříván, bývá toto vyhřívání spuštěno pouze v určitém období – bazén nemusí být vyhříván po celé zimní období. 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 určitou dobu mimo provoz. Počet lehátek a slunečníků u bazénu neodpovídá nikde kapacitě hotelu. Rozhodnutí o provozní době bazénu je zcela v kompetenci ubytovacího zařízení. Z důvodu bezpečnosti může být na základě rozhodnutí vedení hotelu omezen věk a výška dětí pro využívání tobogánů a dalších vodních atrakcí

17.9. Voda a elektrické napětí: Ve většině cílových zemí se nedoporučuje používat vodu z vodovodu k pití a vaření. Vodu k těmto účelům Vám doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo v hotelu. V hotelech se solárním topením teče občas vlažná voda. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie a v zásobování vodou. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace. Elektrické napětí a elektrické zásuvky ne vždy odpovídají českým normám.

17.10. Hmyz: K přímořským a exotickým destinacím patří i všudypřítomný hmyz. Upozorňujeme na specifika těchto destinací, a to zejména co do výskytu lezoucího a létajícího hmyzu, který je běžnou součástí tamního biotopu a nejedná se tak o vadu plnění, ale o přírodní znaky, s nimiž je nutné při výběru dovolené počítat. Přes intenzivní snahy hoteliérů a místních úřadů se může v určitých obdobích hmyz vyskytovat i v prostorách hotelu. Nedoporučuje se ponechávat v pokoji volně ležet potraviny.

17.11. Delegáti: V cílových destinacích na Vás bude na letišti nebo před letištní halou čekat zástupce naší CK nebo partnerské CK (anglicky mluvící), která organizuje transfery z/na letiště. Není-li v popisu zájezdu uvedeno jinak, informační schůzky již zajišťuje delegát naší nebo partnerské CK, který Vám na nich podá důležité informace o zemi, hotelových službách, okolí hotelu a fakultativních výletech, které pořádá místní partnerská cestovní kancelář. V případě potřeby můžete delegáta kontaktovat i telefonicky. Bohužel není možné očekávat, že Vám bude delegát k dispozici 24 hodin denně. Taktéž nemusí být delegát ubytován ve Vašem hotelu.

17.12. Fakultativní výlety: Naši delegáti zprostředkovávají prodej výletů ve spolupráci s místní cestovní kanceláří. Naše společnost není pořadatelem těchto výletů, tudíž tyto služby nejsou součástí smlouvy o zájezdu, a proto cestovní kancelář nemůže za jejich organizaci, průběh a kvalitu nést žádnou zodpovědnost. Některé výlety mohou být organizovány za podmínky daného minimálního počtu účastníků. Podrobné informace a rozšířenou nabídku výletů Vám podají delegáti ve Vašem hotelu v rámci informačních schůzek. Případné reklamace fakultativních výletů doporučujeme řešit přímo na místě s pořadatelem výletu. Ceny výletů prezentované před nástupem na zájezd jsou orientační a mohou se během sezóny měnit. Aktuální nabídka fakultativních výletů vč. ceny je nabízena zástupcem cestovní kanceláře FlyDovolená přímo v destinaci. Výlety mohou být zrušeny z důvodů, jakými jsou například nepříznivé počasí, nedostatečný počet účastníků či vyšší moc. Nerealizace výletu nezakládá právo na slevu z ostatních služeb sjednaných smlouvou o zájezdu. Upozorňujeme i na skutečnost, že program výletu může být z objektivních důvodů změněn.

17.13. Víza a pasy: Každý Zákazník je povinen mít s sebou do zahraničí platný cestovní pas, případně občanský průkaz pro cesty po Schengenském prostoru. Každý zákazník je povinen si ověřit důležité informace související se vstupem do vybrané destinace, případně států, které při pozemní dopravě do vybrané destinace projíždí. Vízové formality si musí zajistit zákazník vždy sám ještě před vycestováním. V případě, že hostitelská země vyžaduje víza a pokud je to sjednáno, zajišťuje víza cestovní kancelář FlyDovolená pouze pro držitele pasu České republiky, a to po předložení dokumentů požadovaných příslušným zastupitelským úřadem. Rozhodnutí o udělení víza není v kompetenci cestovní kanceláře FlyDovolená, která udělení víza při jejím vyřizování nemůže garantovat. Za případné neudělení víza nenese cestovní kancelář žádnou odpovědnost. Zákazník si je vědom toho, že pro různé destinace je stanovena odlišná minimální platnost cestovního pasu (obvykle vyjádřena v měsících po návratu z destinace). U většiny destinací se jedná o minimální platnost šest (6) měsíců. Bližší informace jsou k nalezení na webových stránkách Ministerstva zahraničních věcí České republiky (dále MZV ČR) resp. zastupitelských úřadů jednotlivých zemí. Pro případ ztráty cestovního dokladu v zahraničí, doporučujeme klientům pro jednodušší vyřízení náhradních dokladů, aby cestovali s několika kopiemi svých cestovních dokladů, případně aby je měli uložené v emailové poště atp. Tyto kopie mohou usnadnit řešení mnoha situací. Jedná se zejména o případy ztráty dokladu či odcizení a při požadavku hotelu nechat cestovní pas na recepci do druhého dne. V případě ztráty cestovního dokladu v zahraničí, občan ČR nahlásí ztrátu nebo odcizení cestovního dokladu v zahraničí místní policii a požádá, aby mu o tom vydala potvrzení. Následně ztrátu oznámí zastupitelskému úřadu České republiky (dále ZÚ ČR). V případě nouze se cestující může s žádostí o pomoc obrátit na příslušný zastupitelský úřad ČR. Seznam úřadů je obsažen na internetové stránce MZV v kapitole „Státy světa - informace na cesty“, záložka „Kontaktní český úřad“. V případě, že občan ČR naléhavě potřebuje cestovní doklad, požádá zastupitelský úřad ČR o vystavení cestovního průkazu (náhradního cestovního dokladu); ten vydává ZÚ ČR v co nejkratší době, jakmile jsou splněny podmínky stanovené pro jeho vydání. Cestovní průkaz je cestovním dokladem k jednotlivé cestě s územní a časovou platností omezenou účelem cesty, zejména k umožnění návratu do České republiky. Potřebné ostatní doklady zajišťované cestovní kanceláří, jako např. vouchery, letenky apod., obdrží zákazník znovu od cestovní kanceláře.

17.14. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření může v průběhu zájezdu docházet ke změně v rozsahu či v kvalitě sjednaných služeb (např. k omezením souvisejícím s dopravou, k

omezením služeb, zejména rozsahu a způsobu poskytování stravovacích, ubytovacích a dalších služeb, uzavření či omezení jednotlivých provozů hotelu, pláže, bazénů, sportovišť, atrakcí atd.). Zákazník se rovněž zavazuje dodržovat veškerá opatření přijatá v souvislosti se zavedením protiepidemických či jiných mimořádných opatření (zejména nošení roušek, rozestupy, podstoupení měření tělesné teploty, aktuální pravidla pro využívání pláží, bazénů, sportovišť a veškerých atrakcí, pravidla pro návštěvu památek a dalších atraktivit v destinaci). Uvedené odchylky od sjednaných služeb nezakládají právo zákazníka a dalších cestujících, v jejichž prospěch byla tato smlouva o zájezdu uzavřena, na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody, imateriální újmy či právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu.

18. Ochrana osobních údajů zákazníka

18.1. Zákazník je srozuměn s tím, že cestovní kancelář je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu: jméno, příjmení, rodné číslo, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, bankovní spojení, datum narození, bydliště, e-mailová a doručovací adresa, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích.

18.2. Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou informace uvedené v čl. 18.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům cestovní kanceláře uvedeným v dokumentech, které má zákazník k dispozici (zejména hotely, přepravní společnosti, delegáti, …). Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že osobní údaje zákazníka budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotely) či jiné třetí zemi (zejména letecké společnosti). 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.

18.3. Zákazník bere na vědomí, že jeho osobní údaje v rozsahu uvedeném v čl. 18.1. jsou předávány Slavia Pojišťovně a.s. se sídlem Táborská 940/31, 140 00, Praha 4, a to z důvodu plnění zákonných povinností cestovní kanceláře vyplývajících z povinného pojištění cestovní kanceláře proti úpadku.

18.4. 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.

18.5. Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve smlouvě o zájezdu, ale i jiným prohlášením, s tím, že cestovní kancelář bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a emailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení, včetně telemarketingu. Obchodní sdělení je cestovní kancelář oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky.

18.6. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má následující práva:

- Souhlas se zpracováním osobních údajů může kdykoliv odvolat, a to buď podáním zaslaným na adresu cestovní kanceláře nebo emailem zaslaným na emailovou adresu info@flydovolena.cz.
- Požadovat od správce osobních údajů přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. mohu požadovat omezení zpracování mých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.
- Požadovat opravu nepřesných osobních údajů, a to bez zbytečného odkladu.
- „Právo být zapomenut“, tzn. právo, aby správce vymazal jeho osobní údaje, pokud: (i) odvolá souhlas se zpracováním osobních údajů; (ii) jeho osobní údaje nebudou dále potřebné pro účely zasílání obchodních sdělení a uchovávání v databázi; (iii) jeho osobní údaje byly zpracovány protiprávně; (iv) jeho osobní údaje musí být vymazány ke splnění právní povinnosti stanovené v právu Unie nebo České republiky; (v) jeho osobní údaje byly shromážděny v souvislosti s nabídkou služeb informační společnosti, zejm. online, a to dříve než dovršil 18 rok.
- Požadovat, aby správce omezil zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) 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) správce již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) vznesl námitku proti zpracování, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody správce převažují nad jeho oprávněnými důvody. Pokud bylo omezeno zpracování jeho osobních údajů, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.
- Právo, aby správce údajů oznámil všechny opravy, výmazy a omezení zpracování jeho osobních údajů svým sub-dodavatelům, kteří taktéž zpracovávají jeho osobní údaje, pokud se to neukáže jako nemožné nebo to nevyžaduje nepřiměřené úsilí.
- Podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.
- Získat od správce osobních údajů kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je správce údajů povinen mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu o nich kopii zpracovávaných osobních údajích: (i) účel zpracování; (ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává, (iii) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým mé osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovaná doba, po kterou budou 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.

- Získat své osobní údaje, které správce zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto mohu předat jinému správci, pokud (i) je zpracování mých osobních údajů založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá správce osobních údajů osobní údaje zákazníka jinému správci.
- Právo, aby zákazník nebyl předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, které má pro něj právní účinky nebo se ho jinak významně dotýká, pokud (i) to není nezbytné k uzavření nebo plnění smlouvy mezi zákazníkem a správcem; (ii) to není povoleno právem Unie nebo právem České republiky; nebo (iii) zákazník k tomuto zpracování nedal výslovný souhlas.
- Právo vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů.
- Právo, aby zákazníkovi, v případě porušení zabezpečení osobních údajů s následkem vysokého rizika pro jeho práva a svobody, správce oznámil toto porušení bez zbytečného odkladu.

18.7. Osobní údaje zákazníka budou vymazány či anonymizovány po třech měsících od splnění smlouvy o zájezdu. Výjimku tvoří údaje, k jejichž zpracování dal zákazník souhlas; údaje, jež cestovní kanceláře musí uchovávat ze zákonných důvodů a údaje, jež cestovní kancelář potřebuje pro uplatnění svých práv vůči zákazníkovi (např. pro účely vymáhání pohledávky).

19. Závěrečná ustanovení

19.1. Odkazy na články znamenají odkazy na články těchto všeobecných obchodních podmínek, není-li uvedeno jinak.

19.2. Cestovní kancelář je oprávněna tyto všeobecné smluvní podmínky jednostranně změnit zveřejněním nového znění na svých internetových stránkách. Takto změněné všeobecné smluvní podmínky platí pro smlouvy o zájezdu uzavřené po jejich zveřejnění.

19.3. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto všeobecných smluvních podmínek nemá vliv na platnost ostatních ustanovení či smlouvy o zájezdu jako celku.

19.4. Tyto všeobecné smluvní podmínky se přiměřeně použijí i pro jiné smlouvy než smlouvy o zájezdu uzavírané se spotřebitelem, výslovně vyloučeny jsou však články 5, 6, 7, 9, 10 a 14, pro situace upravené těmito články se použijí obecná ustanovení občanského zákoníku.

19.5. Tyto Všeobecné podmínky se vztahují na zájezdy pořádané cestovní kanceláří FlyDovolená. Odchylná ujednání ve smlouvě o zájezdu nebo ve zvláštních podmínkách přiložených ke smlouvě o zájezdu mají přednost před zněním Všeobecných podmínek.

19.6. Zákazník potvrzuje podpisem smlouvy o zájezdu, případně učiněním objednávky zájezdu (není–li smlouva o zájezdu uzavřena písemnou formou), že jsou mu Všeobecné podmínky, katalog cestovní kanceláře FlyDovolená s.r.o. s platným ceníkem (event. písemná dodatečná nabídka zájezdů) s uvedením hlavních charakteristických znaků ubytovacího místa, polohy, kategorie a stupně vybavenosti ubytování, Přepravní podmínky a případné zvláštní podmínky, které jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu známy, rozumí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímá. Veškeré údaje a pokyny obsažené v těchto listinách odpovídají informacím známým v době tisku a FlyDovolená si vyhrazuje právo jejich změny.

Tyto Všeobecné smluvní podmínky nabývají účinnosti dnem 16.10.2020. Těmito všeobecnými smluvními podmínkami se řídí práva a povinnosti vzniklé ode dne nabytí jejich účinnosti.