

STANDARDNÍ INFORMAČNÍ FORMULÁŘ PRO SMLOUVY O TURISTICKÝCH AKCÍCH

Kombinace cestovních služeb, která je vám nabízena, představuje turistickou akci ve smyslu směrnice (EU) 2015/2302. Máte proto nárok na všechna práva EU platná pro turistické akce. Společnost Onholidays Polska sp. z o. o. (dále jen cestovní kancelář Onholidays) bude plně odpovědná za řádné provedení celé turistické akce.

Kromě toho má cestovní kancelář Onholidays v souladu s právními předpisy jistotu, která zajistí vrácení vašich plateb, a pokud je součástí zájezdu doprava, zajistí váš návrat v případě, že se cestovní kancelář Onholidays dostane do platební neschopnosti.

Klíčová práva podle směrnice (EU) 2015/2302:

- Cestujícím budou před uzavřením cestovní smlouvy poskytnuty veškeré potřebné informace o turistické akci.
- Za řádné provedení všech turistických služeb, na které se vztahuje smlouva, odpovídá vždy jeden nebo více touroperatorů.
- Cestujícím bude poskytnuto telefonní číslo pro případ nouze nebo údaje o kontaktním místě, jehož prostřednictvím mohou kontaktovat pořadatele zájezdu nebo cestovní kancelář.
- Cestující mohou přenést turistickou stranu na jinou osobu tím, že jim to v přiměřené lhůtě oznámí, a to s výhradou případných dodatečných nákladů.
- Cena dovolené se může zvýšit pouze v případě, že se zvýší určité náklady (např. náklady na pohonné hmoty), což je výslovně uvedeno ve smlouvě; ke zvýšení ceny nesmí v žádném případě dojít později než 20 dní před zahájením dovolené. Pokud zvýšení ceny přesáhne 8 % ceny turistické akce, může cestující od smlouvy odstoupit. Pokud si cestovní kancelář vyhradí právo na zvýšení ceny, má cestující právo na snížení ceny, pokud se příslušné náklady snížily.
- Cestující může vypovědět smlouvu bez jakýchkoli poplatků za výpověď a obdržet zpět všechny provedené platby v plné výši, pokud se výrazně změní některý z podstatných prvků turistické akce, kromě ceny. Pokud podnikatel odpovědný za turistickou akci zruší turistickou akci před jejím zahájením, mají cestující nárok na vrácení svých plateb a případně na odškodnění.
- Ve výjimečných případech - například pokud se v cílové destinaci vyskytnou závažné bezpečnostní problémy, které mohou ovlivnit cestovní akci - mohou cestující před zahájením cestovní akce smlouvu vypovědět, aniž by jim vznikl nárok na jakýkoli poplatek za vypovězení smlouvy.
- Kromě toho mohou cestující kdykoli před zahájením turistické akce smlouvu vypovědět za přiměřený a odůvodněný poplatek.
- Pokud po zahájení turistické akce nelze významné prvky turistické akce poskytnout v souladu se smlouvou, musí být cestujícímu nabídnuty vhodné náhradní služby bez dodatečných nákladů. Pokud nejsou služby poskytovány v souladu se smlouvou, což má významný vliv na splnění turistické akce, a pořadatel zájezdu problém nenapraví, může cestující smlouvu vypovědět bez poplatku za vypovězení. - Cestující má rovněž nárok na snížení ceny nebo náhradu škody v případě neplnění nebo nekvalitního plnění služeb cestovního ruchu.
- Cestujícím, kteří se ocitnou v obtížné situaci, musí pořadatel zájezdu poskytnout pomoc.

Pokud se pořadatel zájezdu dostane do platební neschopnosti, budou mu platby vráceny. Pokud se pořadatel zájezdu dostane do platební neschopnosti po zahájení zájezdu a pokud zájezd zahrnuje dopravu, je zajištěn návrat cestujících do jejich země. Cestovní kancelář Onholidays uzavřela pojištění pro případ úpadku u Evropské pojišťovny ZAD se sídlem v Sofii, Bulharsko, ulice Tsanko Tserovski 67A. Cestující se mohou obrátit na tento subjekt, případně na příslušný orgán (Garanční fond cestovního ruchu, ul. Plocka 9/11, 01-231 Varšava), pokud by insolvence cestovní kanceláře Onholidays měla za následek odmítnutí poskytnutí služeb.

Více informací o nejdůležitějších právech podle směrnice (EU) 2015/2302: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=PL>.

transponované do vnitrostátního práva <http://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20170002361/O/D20172361.pdf>

PODMÍNKY ZPRACOVÁNÍ ZÁJEZDU ONHOLIDAYS Polska Sp. z o.o. se sídlem ve Varšavě (02-691) na ulici Obrzeźna 5 (dále jen "Pořadatel") platí pro cestovní akce rezervované od 1.6.2025.

Přečtěte si, prosím, pozorně a pečlivě tyto obchodní podmínky, uzavření smlouvy o poskytování cestovních služeb se považuje za jejich akceptaci.

1. SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ CESTOVNÍCH SLUŽEB

1.1. Rezervace provedená zákazníkem pro možnost účasti na turistické akci je považována za návrh na uzavření smlouvy o poskytnutí cestovních služeb ze strany pořadatele (dále jen "smlouva"). Rezervaci lze provést písemně nebo elektronicky prostřednictvím internetových stránek www.onholidays.pl. Internetové stránky www.onholidays.pl a písemné informace ONHOLIDAYS představují pouze výzvu k uzavření smlouvy a nepředstavují nabídku ve smyslu občanského zákoníku.

1.2. Smlouva obsahující všechny relevantní údaje o zájezdu může být uzavřena i bez výhrady uvedené v odstavci.

1.1. těchto podmínek.

1.3. Zákazník uzavřením smlouvy přebírá odpovědnost za úhradu plné výše ceny turistické akce za všechny účastníky uvedené na smlouvě.

1.4. Zákazník uzavřením Smlouvy rovněž za všechny účastníky turistické akce uvedené na Smlouvě přebírá odpovědnost za dodržování podmínek Smlouvy těmito účastníky. Rovněž odpovídá za informování účastníků cestovní akce o všech podrobnostech týkajících se cestovní akce.

1.5. Kombinace nabízených služeb cestovního ruchu představuje turistickou akci ve smyslu směrnice (EU) 2015/2302. Text

směrnice je k dispozici zde: <https://www.konsument.gov.pl/uploads/werjsa%20polska.pdf>

Máte proto nárok na všechna práva EU platná pro cestovní události. Onholidays Polska sp. z o.o. nese plnou odpovědnost za řádné provedení celé cestovní akce.

Kromě toho má společnost Onholidays Polska sp. z o.o. v souladu se zákonem zavedena ochranná opatření, která zajistí vrácení vašich plateb, a pokud je součástí zájezdu doprava, zajistí váš návrat v případě, že se společnost Onholidays Polska sp. z o.o. dostane do platební neschopnosti. Příslušným orgánem, na který se lze obrátit v případě platební neschopnosti kanceláře a odmítnutí poskytnutí služeb klientům, je ZAD Evropská pojišťovna se sídlem v Sofii, Bulharsko, na ulici Tsanko Tserovski 67A.

2. PLATBA ZA TURISTICKOU AKCI

2.1. Při uzavření smlouvy uhradí zákazník zálohu na turistickou akci. Záloha činí 20 (dvacet) % z ceny turistické akce. Zbývající částka musí být uhrazena ve stanoveném termínu, nejdříve však 31 dní před zahájením turistické akce. Záloha a zbývající část ceny musí být uhrazena přímo v cestovní kanceláři nebo bankovním převodem v souladu s ustanovením bodu 3.3. Podmínek turistických akcí. Při rezervaci nabídky u FIRST Minute činí záloha 10 (deset) % a je splatná do 3 pracovních dnů, doplatek v termínu a nejdříve 31 dnů před zahájením turistické akce. U nabídek LAST Minute musí být platba v plné výši provedena do 24 hodin od provedení rezervace.

2.2. Platba za doplňkové pojištění zahrnuté prostřednictvím pořadatele, pojištění úrazu, léčebných výloh a stornopoplatek, se provádí spolu se zálohou nebo celou cenou v závislosti na datu rezervace turistické akce. Náklady na další služby poskytované pořadatelem, jak o je např. zprostředkování získání víza, nejsou (pokud není na internetových stránkách www.onholidays.pl výslovně uvedeno jinak) zahrnuty v ceně turistické akce. Pokud takové náklady vzniknou, měly by být uhrazeny spolu s úhradou ceny turistické akce.

2.3. Po úplném zaplacení cestovní akce, 1-3 dny před začátkem cestovní akce, budou cestovní kanceláři/úřadu/klientovi zaslány e-mailem cestovní dokumenty (hotelový voucher, potvrzení o časech letů, odbavení je bez letenky). Cestovní kancelář/úřad vyrozumí zákazníka s možností vyzvednout si cestovní doklady osobně v kanceláři nebo e-mailem. V případě rezervací provedených prostřednictvím internetových stránek www.onholidays.pl budou cestovní doklady přeposlány na e-mailovou adresu, kterou zákazník uvedl. Pokud zákazník nemá požadované cestovní doklady, zašle mu pořadatel na požádání cestovní doklady na uvedenou e-mailovou adresu jeden den před odjezdem. V případě pravidelných letů jsou palubní vstupenky zasílány 24 hodin před odletem,

2.4. Pokud není cena turistické akce uhrazena v plné výši ve lhůtě podle bodu 2.1 těchto obchodních podmínek, může být smlouva vypovězena v den, kdy do zahájení turistické akce zbývá 29 dní. V takovém případě bude pořadatel žadateli účtovat náklady spojené se zrušením účasti na turistické akci, a to ve výši a za podmínek stanovených v bodech 6.2. a 6.4. těchto podmínek.

2.5. Za účelem zajištění případných nároků na vrácení peněžních prostředků zaplacených Zákazníky Pořadatelí uzavřel Pořadatel v souladu s článkem 7 zákona o turistických službách ze dne 24. listopadu 2017 Smlouvu o záruce turistického pojištění se společností ZAD European Insurance Company se sídlem v Sofii, Bulharsko, ulice Tsanko Tserovski 67A. Smlouva o pojištění je potvrzena záručním listem, který je zveřejněn na internetových stránkách pořadatele www.onholidays.pl.

2.6. Za účelem zajištění případných nároků na úhradu částek zaplacených Zákazníky pořadatelí pořadatel informuje, že v souladu s článkem 7 zákona o službách cestovního ruchu platí příspěvky do Garančního fondu cestovního ruchu a Fondu pomoci v cestovním ruchu ve stanovené výši. Způsob uplatnění nároku na úhradu z tohoto pojištění je popsán v článku 7 zákona o cestovních službách.

3. PLNĚNÍ, CENY

3.1 Druh a rozsah služeb v rámci turistické akce se určuje na základě informací na internetových stránkách www.onholidays.pl. Pořadatel si vyhrazuje právo kdykoli před uzavřením smlouvy změnit informace na internetových stránkách www.onholidays.pl. Turistická akce začíná a končí podle "Data konání akce" uvedeného ve Smlouvě. Datem odjezdu/odjezdu se rozumí den zahájení Akce, datem návratu se rozumí den ukončení Akce. První a poslední den akce, na kterou Zákazník přiletí letadlem, je určen pro dopravu, nikoliv pro vlastní dovolenou.

3.2. Nedílnou součástí Smlouvy jsou pouze informace uvedené na internetových stránkách www.onholidays.pl v době uzavření Smlouvy.

3.3. Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, zahrnuje cena turistické akce úhradu dopravních prostředků, stravy, transferu, ubytování a péči místního zástupce Pořadatele - v rozsahu a za podmínek uvedených v nabídce. Předmětem Smlouvy jsou výhradně služby uvedené v popisu nabídky a v cestovních dokladech.

3.4. Ceny turistických akcí a doplňkových služeb zveřejněné na internetových stránkách www.onholidays.pl, v Podmínkách turistických akcí a dalších dokumentech Organizátora předaných Klientům jsou vyjádřeny v PLN. Zveřejněné ceny podléhají směnným kurzům. U rezervací provedených prostřednictvím www.onholidays.pl je povolena platba bankovním převodem na bankovní účet Pořadatele.

Číslo bankovního účtu (ING): CZ 92 1050 1025 1000 0090 3055 1478

V případě rezervací provedených u zprostředkovatelů jsou přípustné formy platby v souladu s formami, které jsou k dispozici u zprostředkovatele.

3.5. Pořadatel se snaží v maximální možné míře zohlednit mimosmluvní zvláštní požadavky zákazníka, které nejsou uvedeny v informacích obsažených v cestovní smlouvě a na internetových stránkách www.onholidays.pl, jako jsou například pokoje vedle sebe, patro určené zákazníkem nebo konkrétní číslo pokoje. Nevyhovění přání Zákazníka ze strany hoteliéra není důvodem k jakýmkoli nárokům vůči Pořadateli.

3.6. Podpisem smlouvy žadatel prohlašuje, že si přečetl, souhlasí a dodržuje ustanovení o turistické akci, na kterou se smlouva vztahuje, včetně všech poznámek, výhrad, rad, tipů, které je třeba vzít v úvahu při účasti na turistické akci, a že byl cestovní kancelář, která smlouvu přijímá, informován o platných pasových a vízových předpisech, bezpečnostních předpisech a zdravotních kontraindikacích účasti na akci.

3.7. Pořadatel neposkytuje v rámci pořádaných turistických akcí zvláštní péči nezletilým osobám a osobám s důvodem omezení svéprávnosti. Tyto osoby se mohou turistické akce účastnit pouze pod dohledem dospělých osob.

3.8. Hotelový den, a tedy i hotelové služby (včetně stravování), začíná a končí podle hotelových pravidel. Ve většině případů začíná mezinárodní hotelový den od 14.00-15.00 hodin a končí v 10.00-11.00 hodin posledního dne pobytu. Datem zahájení a ukončení akce je datum uvedené ve smlouvě jako "Datum akce". První a poslední den letecké akce je určen pro dopravu, nikoliv pro vlastní dovolenou. V případě nočního příjezdu do cílové země, který nastane jeden den po datu zahájení hotelových služeb uvedeném na cestovním dokladu v záhlaví "Datum akce", jsou hosté ubytováni ihned po příjezdu do hotelu - to znamená, že hotelový den se počítá od 14.00-15.00 hodin dne uvedeného na cestovním dokladu v záhlaví "Datum akce". V případě zpátečních letů do země po skončení posledního hotelového dne (po 7/14 nocích) musí být pokoje uvolněny do 10.00 hod. 11.00 hod. v den odhlášení uvedený ve smlouvě jako "Datum události". V případě nočních zpátečních letů musí hoteloví hosté opustit své pokoje v době odhlášení, ale mohou zůstat v prostorách hotelu až do zajištění transferu na letiště. Časy letů si prosím ověřte 24 hodin před odletem u své cestovní kanceláře nebo u organizátora - společnosti Onholidays Poland.

V některých případech může být možnost stravování omezena vzhledem k aktuální době letu.

3.9. Přivezení domácích mazlíčků je povoleno, pokud je prostřednictvím organizátora získáno písemné potvrzení od provozovatele hotelu. Náklady na přepravu zvířete a jeho pobyt v hotelu hradí v plné výši klient. Nemožnost Klienta vzít s sebou domácího mazlíčka v případě, že Klient neobdrží písemné potvrzení od Organizátora, nemůže zakládat žádné nároky vůči Organizátorovi.

4. ZMĚNY SLUŽEB A CEN

4.1. Pořadatel si vyhrazuje právo na změnu ceny turistické akce. Cena turistické akce může být zvýšena v důsledku výskytu alespoň jedné z následujících okolností:

- zvýšení ceny osobní dopravy v důsledku změny ceny pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie,

- zvýšení úředních poplatků, daní nebo dávek za služby cestovního ruchu, jako jsou letištní poplatky, poplatky za nakládku a vykládku na moři a na letištích, které ukládají strany, jež se přímo nepodílejí na turistické akci.

- zvýšení směnných kurzů.

Pořadatel pokaždé doloží dopad jedné z výše uvedených okolností na zvýšení ceny. Pokud navýšení přesáhne 8 % ceny turistické akce, může zákazník od smlouvy odstoupit. O změně ceny pořadatel zákazníka neprodleně (nejpozději 21. den před datem odjezdu) informuje telefonicky, e-mailem nebo písemně na adresu zákazníka. Ve lhůtě kratší než 20 dnů před datem odjezdu nelze cenu cestovní akce změnit. Zákazník má rovněž nárok na snížení ceny, pokud došlo ke snížení výše uvedených okolností.

4.2. V případě, že pořadatel změní podstatné podmínky smlouvy se zákazníkem před zahájením turistické akce z důvodů nezávislých na vůli pořadatele, je pořadatel povinen neprodleně informovat zákazníka o obsahu těchto změn telefonicky, e-mailem nebo písemně na adresu zákazníka. Po obdržení této informace je Zákazník povinen do dalších sedmi dnů (pokud je datum zahájení turistické akce delší než 31 dnů) písemně informovat Pořadatele, zda navrhovanou změnu smlouvy akceptuje, nebo zda od uzavřené smlouvy odstupuje s vrácením Zákazníkem uhrazených poplatků. Pokud je datum odjezdu kratší než 31 dní dopředu, je zákazník povinen informovat pořadatele o svém rozhodnutí do 24 hodin. Zákazník, který poté, co byl informován o změnách smluvních podmínek, s nimi účastí na akci souhlasí, nemá nárok na náhradu za tyto změny. Uplatnění práva na odstoupení od smlouvy zákazníkem v důsledku jeho nesouhlasu se změnami smlouvy jej opravňuje podle jeho volby k nabídce účasti na jiné náhradní turistické akci stejné nebo vyšší úrovně pořádané pořadatelem, pokud zákazník nesouhlasí s turistickou akcí nižší úrovně za úhradu rozdílů v ceně.

4.3. Pokud je nutné změnit přístav odletu nebo návratu z důvodu zrušení daného letu do 7 dnů před zahájením turistické akce, může pořadatel navrhnout náhradní přístav odletu/návratu. Zákazník může navrhovanou alternativu přijmout nebo zrušit účast na turistické akci s okamžitou povinností vrátit zaplacené poplatky.

4.4. V případě, že po zahájení turistické akce nebude možné splnit významné prvky smlouvy, budou zákazníkům bez dodatečných nákladů nabídnuty vhodné náhradní služby nebo služby vyššího standardu, než jsou služby zahrnuté ve smlouvě. Pokud služby nejsou poskytovány v souladu se smlouvou a pořadatel nezjedná nápravu, může zákazník smlouvu vypovědět bez nároku na odstupné.

5. SLEVY PRO DĚTI

5.1. Pokud je účastníkem turistické akce dítě, zákazník tuto skutečnost oznámí pořadateli a současně uvede věk dítěte s přesným datem narození a předloží o tom doklad. Pořadatel má právo na základě těchto dokladů ověřit věk dítěte. V případě nesouladu mezi deklarovaným věkem dítěte a věkem vyplývajícím z předložených dokladů je pořadatel oprávněn účtovat a vybírat správnou cenu turistické akce spolu s manipulačním poplatkem ve výši 150 PLN. Za věk dítěte v den zahájení turistické akce se považuje věk dítěte v den zahájení turistické akce, který zakládá nárok na slevu.

5.2. Slevy pro děti:

- Děti mladší dvou let cestují na charterových letech zdarma bez nároku na vlastní sedadlo. Děti mladší dvou let hradí náklady na základní pojištění. Pouze u některých leteckých společností mají děti mladší dvou let právo na vlastní zavazadlo. UPOZORNĚNÍ: pokud dítě během cesty dosáhne věku 2 let, je třeba pro něj zakoupit sedadlo na zpátečním i odletovém letu (v rezervaci je nutné uvést jeho věk: 2 roky). V opačném případě mu nemusí být umožněn vstup do letadla;

-náklady na pobyt v hotelu nebo bytě pro děti mladší dvou let (pokud existují) je třeba uhradit přímo hotelu (to platí i pro dětskou postýlku). Výše příslušné slevy se řídí věkem cestujících na začátku cesty. Slevy nezahnují: zvýšené ceny vyplývající z přepravních tabulek, jako jsou příplatky za letenky, letenky apod.

-děti do 2 let: při zakoupení pouze letu se účtuje pevná částka pro danou destinaci. Dítě cestuje bez nároku na vlastní sedadlo.

5.3. Zvýhodněná cena pro děti platí, pokud jsou ubytovány s nejméně dvěma dospělými osobami.

6. ZRUŠENÍ REZERVACE ZE STRANY ÚČASTNÍKA, ZMĚNA SMLOUVY, NÁHRADNÍCI

6.1. Před zahájením turistické akce mají zákazníci možnost turistickou akci zrušit. Zákazník je povinen předložit pořadateli své prohlášení o zrušení turistické akce, opatřené svým podpisem, v písemné formě (jinak je neplatné). Dnem podání storna je den jeho doručení Pořadateli.

6.2. Zruší-li zákazník svou účast na cestovní akci nebo nezahájí-li cestovní akci z důvodů nezávislých na vůli pořadatele, vyhrazuje si pořadatel právo požadovat úhradu celkových nákladů na pojištění a částek odpovídajících skutečným nákladům, a to ve výši nejvýše stanovené podle zásad uvedených v pododdílu 6.4. těchto obchodních podmínek, které vznikly v souvislosti s již provedenými přípravami na cestovní akci. Při výpočtu splatných částek se zohlední ušetřené náklady, jakož i možnost jiného využití služeb. Zákazník může požádat pořadatele o poskytnutí skutečně vynaložených nákladů na přípravu turistické akce. Pořadatel může přistoupit k výpočtu konečných nákladů vzniklých až po datu ukončení zájezdu, z něhož zákazník neměl prospěch.

6.3. Zákazník nese náklady spojené s odstoupením od smlouvy také v případě, že se nedostaví včas na letiště nebo do místa odjezdu turistické akce v čase uvedeném v cestovních dokladech nebo pokud nemůže nastoupit na turistickou akci z důvodu absence dokladů, např. pasu, občanského průkazu nebo potřebného víza. Zákazník je povinen podat písemné odstoupení od turistické akce v okamžiku podpisu smlouvy pod sankcí neplatnosti, a to nejpozději do konce dne, kdy byla turistická akce zahájena.

6.4. Základem pro stanovení stornopoplatků jsou skutečné náklady, které pořadatel vynaložil na organizaci turistické akce. V případě zrušení účasti na turistické akci s charterovým letem ze strany zákazníka je pořadatel oprávněn inkasovat částku odpovídající skutečným nákladům, které pořadateli vznikly v souvislosti s přípravou organizace akce, nejvýše však:

- do 31 dnů a více před zahájením akce 15 % ze sjednané ceny akce,
- od 30 do 23 dnů před zahájením akce: 25 % stanovené ceny akce,
- od 22 do 16 dnů před zahájením akce: 35 % z pevné ceny akce,
- od 15 do 9 dnů před zahájením akce: 50 % ze stanovené ceny akce,
- od 8 do 3 dnů před zahájením akce 75 % pevné ceny akce,
- do 2 dnů před začátkem akce 85 % dohodnuté ceny akce,
- méně než 2 dny před zahájením nebo nezahájením akce 90 % sjednané ceny akce.

U cestovních akcí s lety s nízkonákladovými leteckými společnostmi (Wizzair, Ryanair atd.) se storno poplatky vypočítávají individuálně v souladu s rezervačními podmínkami příslušné letecké společnosti.

6.5. Na žádost klienta a v závislosti na dostupnosti je možné smlouvu změnit. Změna smlouvy (změna termínu, změna hotelu, změna druhu stravy - 7 dní a méně před odjezdem/odletem) podléhá manipulačnímu poplatku 150 PLN na osobu. Tento poplatek odpovídá nákladům, které vznikly organizátorovi v souvislosti s provedenými změnami. V případě rezervací u nízkonákladových leteckých společností se možnost změny termínu nebo letiště odletu kontroluje a vypočítává individuálně podle tabulky poplatků dané letecké společností.

6.6. Změna závazné rezervace na předběžnou rezervaci, změna katalogové akce na akci Last Minute není možná. Popsané změny lze provést pouze po ukončení stávající smlouvy za podmínek uvedených v bodech 6.2 a 6.4 Podmínek turistických akcí se současným uzavřením nové smlouvy, na jejímž základě je zákazník povinen uhradit cenu za turistickou akci uvedenou v nové smlouvě.

6.7. Změnami smlouvy na žádost zákazníka podle bodu 6.5 se rozumí například změny místa pobytu nebo trasy, doby trvání turistické akce a programu turistické akce. Vyplývá-li z uzavřené smlouvy, že se dané turistické akce má zúčastnit více účastníků, opravňuje pořadatele odstoupení být jednoho účastníka z této turistické akce nebo změna věku účastníka k přepočtu ceny za účast na této turistické akci.

6.8. Zákazník má právo do zahájení cestovní akce, avšak v přiměřené lhůtě (za přiměřenou lhůtu se považuje 7 dní do odjezdu), převést práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy o cestovních službách na třetí osobu. Náhradní osoba je povinna převzít veškeré povinnosti vyplývající ze smlouvy a splnit veškeré požadavky nezbytné pro účast na cestovní akci. Zákazník je povinen písemně informovat pořadatele o změně účastníka, a to před zahájením turistické akce. Změna účastníka do 7 dnů před zahájením turistické akce je bezplatná. Za změny provedené po 7. dni do data odjezdu si Organizátor účtuje manipulační poplatek ve výši 150 PLN za osobu. Tento poplatek odpovídá nákladům, které Organizátor vynaloží na změny provedené v případě charterových letů. U letů s nízkonákladovými leteckými společnostmi (Wizzair, Ryanair atd.) se poplatky za změny údajů o cestujících vypočítávají individuálně podle platného sazebníku poplatků příslušného dopravce. Zákazník a náhradní osoba odpovídají společně a nerozdílně za úhradu nákladů na cestovní událost a vedlejších nákladů vzniklých náhradní osobou.

6.9. Veškeré storno poplatky a poplatky za změnu smlouvy, jakož i poplatky za jednotlivé části zájezdu jsou splatné okamžitě a zákazník je musí uhradit bezodkladně, nejpozději však do 24 hodin po události, která vedla k nutnosti tyto poplatky uhradit.

7. LETECKÁ DOPRAVA

7.1. Od 16. 7. 2006 je pořadatel zájezdu povinen podle nařízení /EG/ 2111/2005 ze dne 14. 12. 2005 informovat cestující využívající leteckou dopravu o totožnosti provozujícího leteckého dopravce. Není-li letecký dopravce ke dni uzavření smlouvy ještě znám, zavazuje se pořadatel zájezdu předběžně uvést název předpokládaného dopravce. Po definitivním určení dopravce je pořadatel zájezdu povinen neprodleně informovat zákazníka prostřednictvím prodejního místa, kde zákazník zakoupil cestovní akci. Dojde-li ke změně dopravce po uzavření smlouvy, pořadatel o tom zákazníka neprodleně informuje. Pořadatel si vyhrazuje právo na změnu leteckých dopravců a čísel letů.

7.2. Uvedené časy letů jsou přibližné a mohou se změnit, za což organizátor nenese odpovědnost. Případné reklamace v tomto ohledu je třeba uplatnit u dopravce odpovědného za daný let. Seznam leteckých dopravců, na které se vztahuje zákaz komunální služby, naleznete na internetových stránkách Úřadu pro civilní letectví.

7.3. Letecká doprava probíhá většinou bez mezipřistání, ale existuje možnost, daná mimo jiné programovými a technickými důvody, mezipřistání během cesty. V některých případech se může přilet do cílové destinace uskutečnit v noci a návrat ráno.

7.4. Informace o povolené hmotnosti zavazadel každého účastníka jsou součástí cestovních dokladů.

7.5. Zákazníci, kteří se účastní turistické akce zahrnující let, nebo zákazníci, kteří uzavřeli smlouvu o turistické službě zahrnující pouze let, by se měli dostavit na letiště nejméně dvě hodiny před plánovaným odletem. Čas letu je třeba potvrdit 48-24 hodin před odletem na telefonním čísle uvedeném v cestovních dokladech nebo přímo u organizátora. Organizátor neodpovídá za změny časů letů ze strany dopravce, ale pokud se o nich dozví, bude účastníka o změně času informovat.

7.6. Přeprava zavazadel zvláštního charakteru (sportovní vybavení, invalidní vozíky atd.) je povolena po předchozím oznámení cestovní kanceláři (dále jen letecká společnost), se kterou byla uzavřena smlouva, za příplatek. Informace o cenách za takovou přepravu lze získat u příslušné letecké společnosti, která je výhradně odpovědná za organizaci a provedení přepravy, jakož i za výběr poplatků. Přeprava zavazadel zvláštní povahy z cílového letiště do hotelu nebo místa, kam zákazník cestuje v souladu se smlouvou, se uskutečňuje na náklady a riziko zákazníka.

7.7. Pořadatel upozorňuje zákazníka na riziko ztráty peněz, cenností, technického vybavení a léků obsažených v zavazadlech předaných k přepravě. Škody vzniklé během letecké přepravy budou řešeny v souladu s ustanoveními leteckého zákona. Přeprava cenností (peněz, léků, elektronických zařízení, cenností atd.) v zapsaných a příručních zavazadlech je na vlastní nebezpečí zákazníka.

8. ODBAVENÍ NA LETIŠTI

8.1. Odbavení na letišti probíhá bez letenek. To znamená, že se účastník dostaví k odbavovací přepážce s platným (ne starším než 6 měsíců od data návratu, pokud předpisy země, do které klient cestuje, nestanoví jinak) cestovním dokladem: občanským průkazem nebo cestovním pasem, a na jeho základě obdrží palubní vstupenku. Onholiday Poland nenese odpovědnost za osoby, které nejsou vpuštěny na palubu letadla nebo které nejsou vpuštěny přes hranice z důvodů, které jsou mimo kontrolu cestovní kanceláře. V případě letů LCC je palubní vstupenka zasílána 24 hodin před odletem.

8.2. Číslo odbavovací přepážky je uvedeno na odletové tabuli v odletové hale. Než přistoupíte k přepážce, připravte si prosím platný osobní doklad. Po odbavení zavazadel obdržíte palubní vstupenku, na které bude uvedeno číslo vašeho sedadla a číslo brány, přes kterou nastupujete.

8.3. Cestující by se měl dostavit k bezpečnostní kontrole s příručním zavazadlem, palubní vstupenkou a osobním dokladem nejpozději přibližně 45 minut před odletem.

8.4. Na charterových letech není možné rezervovat místa. O konkrétní místo je třeba požádat u odbavovací přepážky. Místa jsou přidělována, pokud je to možné.

9. PRODLOUŽENÍ POBYTU BĚHEM TURISTICKÉ AKCE

9.1. Pokud zákazníci hodlají prodloužit svůj pobyt během turistické akce, měli by včas kontaktovat zástupce pořadatele v místě pobytu. Takové prodloužení je možné pouze v případě, že jsou k dispozici volná místa v hotelu i v letadle. Pokud je v důsledku prodloužení pobytu nutná změna letiště, nevzniká z toho žádný nárok na náhradní dopravní prostředek. Cena, kterou je třeba zaplatit za prodloužení pobytu, se vypočítá podle sezónních denních tarifů prodloužení pobytu (platba se provádí na místě). U samotného letu je možné změnit datum návratu v závislosti na dostupnosti letů. Za tímto účelem kontaktujte prosím zástupce na místě. Manipulační náklady činí 150 PLN/osoba.

10. POVINNOSTI A ODPOVĚDNOST CESTUJÍCÍHO

10.1. V případě akcí, na které účastník přilétá letadlem, je jeho povinností vyhledat si informace o pořádaných fakultativních výletech a o časech zpáteční cesty, včetně změn časů zpátečních letů oproti časům platným v době odletu ze země, u rezidenta, na informačních tabulích nebo v informačních složkách v hale. Časový rozvrh musí být potvrzen 24 hodin před odletem do domovské země.

10.2. Účastník odpovídá za to, že on sám a jeho zavazadla splňují podmínky platné pro leteckou dopravu.

10.3. Upozorňujeme, že těhotné ženy by neměly cestovat letadlem bez předchozí lékařské konzultace. Těhotným ženám po 34. týdnu těhotenství nemusí být letecký dopravce povolen.

11. POJIŠTĚNÍ BĚHEM ZÁJEZDU

11.1. Všichni zákazníci společnosti Onholidays Polska jsou kryti základní variantou pojištění úrazu, léčebných výloh, pojištění zavazadel a chronických onemocnění.

Pojistné částky v rámci základní varianty jsou:

- léčebné výlohy, přeprava a repatriace až do výše 30 000 EUR;
- NNW - 15 000 PLN;
- BP zavazadla - 1 000 PLN.

Při cestách do zahraničí poskytuje Signal Iduna ochranu bez příplatku:

- při provozování amatérských sportů,
- v případě zhoršení chronického onemocnění,
- v případě teroristického útoku,
- v případě škod způsobených alkoholem (s výjimkou odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě a dopravní nehody),
- v případě náhlého onemocnění způsobeného Sars-Cov-1 nebo Sars-Cov-2 s jejich mutacemi.

11.2. Společnost Onholidays Poland doporučuje všem svým zákazníkům uzavřít připojištění s vyššími pojistnými částkami. Kromě toho je možné uzavřít pojištění storna cesty se 100% úhradou vzniklých nákladů. Informace o tomto typu pojištění jsou k dispozici v místě prodeje.

Doba pojištění

11.3. V případě pojištění Bezpečné cesty trvá odpovědnost SIGNAL IDUNA v souladu s daty uvedenými v prohlášení o odjezdu a dále:

a) v případě pojištění léčebných výloh, právní asistence a občanskoprávní odpovědnosti začíná pojistná ochrana okamžikem překročení polské hranice pojištěným při odjezdu a končí okamžikem překročení hranice při návratu do Polska,

b) v případě úrazového pojištění, pojištění zavazadel a sportovního vybavení začíná pojistná ochrana poskytovaná SIGNAL IDUNA okamžikem zahájení cesty pojištěným, tj. okamžikem odjezdu z místa bydliště, pojistná ochrana končí okamžikem ukončení cesty - návratem do místa bydliště (pojistná ochrana na území Polska zahrnuje pouze prvních 24 hodin cesty, zatímco po překročení hranic pokračuj e nepřetržitě až do okamžiku ukončení cesty),

c) v případě osob, které se vydávají na cestu z jiné země než z Polska, začíná pojistná ochrana pro všechny druhy pojištění v okamžiku překročení hranice země odjezdu a končí v okamžiku překročení téže hranice při návratu.

Pojistná ochrana v případě pojištění Turistická strana Náklady na bezpečnou rezervaci:

a) v případě pojištění storna cesty (RG) začíná pojistná ochrana dnem následujícím po dni oznámení odjezdu a končí začátkem cestovní akce v souladu s datem začátku akce uvedeným ve smlouvě o účasti,

b) v případě pojištění přerušení cesty (RGS) začíná pojistná ochrana ode dne zahájení cestovní akce a končí na konci dne předcházejícího dni ukončení cestovní akce.

V případě cestovního úrazového pojištění (RGS) na území Polské republiky trvá odpovědnost SIGNAL IDUNA v souladu s daty uvedenými v oznámení o odjezdu učiněném v souladu s § 5 odst. 1 a dále:

a) v případě pojištění následků úrazu, asistenčních služeb, nákladů na rehabilitaci, cestovních zavazadel, sportovního vybavení, občanskoprávní odpovědnosti začíná pojistná ochrana SIGNAL IDUNA okamžikem zahájení cesty, tj. okamžikem opuštění bytu pojištěným, konec pojistné ochrany nastává okamžikem ukončení cesty - návratem pojištěného do bytu,

b) V případě pojištění nákladů na lékařskou první pomoc, záchranných nákladů začíná pojistná ochrana v okamžiku překročení hranice Polské republiky při odjezdu a končí v okamžiku překročení hranice při návratu do Polské republiky.

11.5 Společnost Onholidays Polska na základě rámcové pojistné smlouvy uzavřené se společností SIGNAL IDUNA Polska TU S.A. č. 518088 ze dne 10.06.2020 uzavírá jménem svých zákazníků pojistné smlouvy v souladu s platnými právními předpisy. Rozsah a pojistné částky jsou uvedeny v těchto Podmínkách turistických akcí a ve smlouvě o účasti/smlouvě o účasti na turistické akci.

11.4. Podrobný popis rozsahu pojištění je uveden v Obecných podmínkách pojištění Bezpečné cesty, které jsou nedílnou součástí těchto Podmínek turistických akcí a jsou k dispozici na stránkách: https://onholidays.pl/assets/onholidays/uploads/file-manager/files/Signal%20Iduna%20OWU/IPID_OWU_BP2021_2024.pdf

12. MIMOŘÁDNÉ OKOLNOSTI, VYŠŠÍ MOC

12.1. Pokud se v důsledku vyšší moci stane uskutečnění turistické akce mimořádně obtížným, mají zákazník i pořadatel právo smlouvu ukončit.

12.2. Pokud k události vyšší moci dojde až po zahájení turistické akce, je pořadatel povinen učinit veškerá nezbytná opatření k zajištění návratu účastníků turistické akce, pokud měl ve smlouvě zajistit přepravu

návrat. Vzniklé náklady na organizaci a zajištění dopravy způsobené vyšší mocí nesou zákazník a pořadatel rovným dílem.

1. ODPOVĚDNOST

1.1. Pořadatel se zavazuje plnit smlouvu s náležitou péčí s ohledem na odbornou a obchodní povahu své činnosti.

1.2. Pořadatel odpovídá za nesplnění nebo nepřiměřené plnění smlouvy o cestovních službách, ledaže by nesplnění nebo nepřiměřené plnění bylo způsobeno výlučně jednáním nebo opomenutím zákazníka, jednáním nebo opomenutím třetích osob, které se nepodílejí na plnění služeb stanovených smlouvou, pokud takové jednání nebo opomenutí nemohl předvídat nebo mu zabránit, nebo událostmi majícími znaky vyšší moci. Vyloučení odpovědnosti za neplnění nebo nesprávné plnění smlouvy nezbavuje pořadatele povinnosti poskytnout poškozenému zákazníkovi pomoc během turistické akce.

1.3. Pořadatel neodpovídá za neplnění nebo nesprávné plnění služeb poskytovaných třetími osobami, které jsou jako takové označeny v popisu na internetových stránkách www.onholidays.pl nebo v cestovních dokladech (např. fakultativní výlety, poškození zavazadel, zpoždění letu).

1.4. Pořadatel neodpovídá za škody vzniklé v důsledku účasti klienta na sportovních a jiných akcích pořádaných v rámci turistické akce, jejichž pořadatelem není pořadatel.

1.5. Pořadatel neodpovídá za včasné vydání a doručení potřebných víz příslušnými diplomatickými misemi.

1.6. Škodu na zavazadlech zákazníka vzniklou během letecké přepravy je třeba nahlásit přímo zástupci letecké společnosti po zjištění škody prostřednictvím reklamačního formuláře (PIR). V případě poškození zavazadla je třeba uplatnit reklamaci písemně do 7 dnů ode dne převzetí poškozeného zavazadla u zástupce letecké společnosti, v případě ztráty zavazadla do 21 dnů. Za poškození a ztrátu zavazadla odpovídá dopravce.

2. STANDARD HOTELŮ A POKOJŮ

2.1. Při popisu hotelů v katalogu a v rezervačním systému používá pořadatel kategorizaci platnou v dané zemi. Každá země uplatňuje vlastní kritéria pro přiřazení konkrétní kategorie.

2.2. Fotografie pokojů uvedené v nabídce jsou vzorové fotografie. To znamená, že ne každý pokoj v hotelu vypadá stejně jako pokoj prezentovaný na fotografii v nabídce.

2.3. Každý hotel má anglicky mluvící personál.

3. PÉČE O REZIDENTY

3.1. Tento rezident je zástupcem společnosti Onholidays Poland a stará se o hladký průběh vaší dovolené. Mezi jeho povinnosti patří asistence při příjezdu, informace o časech a místech plnění hotelových povinností, vedení informačních schůzek během pobytu a přijímání při hlásek na fakultativní výlety. Kontakt s rezidentem je možný na informačních schůzkách a v místech hotelových služeb, v nouzových situacích pak telefonicky na čísla, které rezident uvede. Rezident není povinen být přítomen při transferu letiště-hotel-letiště a při ubytování v hotelu.

4. POVINNOST SPOLUPRÁCE

4.1. Zjistí-li zákazník v průběhu turistické akce vadné plnění smlouvy, je povinen neprodleně informovat zástupce pořadatele v místě pobytu a poskytovatele služeb způsobem odpovídajícím druhu služby tak, aby pořadatel mohl neprodleně reagovat. Zákazník nemůže po svém návratu požadovat náhradu škody, kterou nenahlásil během pobytu.

4.2. Pořadatel očekává, že zákazníci budou s pořadatelem spolupracovat tak, aby turistická akce proběhla v souladu s dohodou. V tomto ohledu by spolupráce měla být vyjádřena:

- vlastnictvím cestovního pasu platného po celou dobu trvání turistické akce a po dobu 6 měsíců po skončení turistické akce, přičemž je třeba mít na paměti, že ve zvláštních případech nesmí být tato doba kratší než 12 měsíců, nebo občanského průkazu platného nejméně 6 měsíců.

- držení platného víza,

- splnění dalších obdobných požadavků, které opravňují držitele k pobytu v zemi, na jejímž území se bude zájezd konat,

- držení cestovních dokladů Polska na dovolenou.

4.3. Klient je rovněž odpovědný za splnění dalších požadavků, zejména zdravotních, které mu umožní účastnit se turistické akce, aniž by poškodil své zdraví nebo zdraví ostatních účastníků.

4.4. Klient je povinen dodržovat pravidla a předpisy hotelu, ve kterém je ubytován.

5. STÍŽNOSTI A OMEZENÍ NÁROKŮ

5.1. Veškeré reklamace týkající se nesouladu s podmínkami smlouvy o poskytnutí turistické služby je třeba zaslat doporučeným dopisem nejpozději do 30 dnů od skončení turistické služby organizátorovi turistické služby na adresu:

5.2. Stížnosti lze zasílat e-mailem: biuro@onholidays.pl

5.3. V reklamaci je zákazník povinen poukázat na nedostatky ve způsobu plnění smlouvy a specifikovat své požadavky. Reklamacie zákazníka budou pořadatelem posouzeny do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie.

5.4. Pokud účastník zjistí vady akce, měl by tuto skutečnost nahlásit rezidentovi nebo místnímu zástupci cestovní kanceláře, aby bylo možné závadu odstranit na místě.

5.5. Stížnost nemůže být založena na okolnostech, za které cestovní kancelář neodpovídá, např. změna času letu nebo zpoždění ze strany dopravce.

5.6. Způsoby mimosoudního řešení spotřebitelských sporů jsou uvedeny v zákoně ze dne 23. září 2016 o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (Sbírka zákonů, částka 1283). Subjekty oprávněné řešit případy týkající se cestovních služeb jsou obchodní inspekce. Seznam obchodních inspekci naleznete na internetových stránkách UOKiK.

6. PASOVÉ, VÍZOVÉ, CELNÍ, DEVIZOVÉ A ZDRAVOTNÍ PŘEDPISY.

6.1. Před zahájením turistické akce je důležité seznámit se s pasovými, vízovými a zdravotními předpisy platnými v cílové zemi, které jsou zveřejněny na internetových stránkách <https://polakzagranica.msz.gov.pl/>. Tam najdete příslušné informace o nezbytných formalitách týkajících se země, v níž se bude turistická akce konat. Občané jiných než polských národností jsou povinni získat informace o vstupních předpisech na příslušných diplomatických misích a důsledně je dodržovat.

6.2. Zákazník přebírá odpovědnost za dodržování a soulad s platnými předpisy nezbytnými pro realizaci turistické akce. Veškeré důsledky, zejména požadavek na úhradu stornopoplatků za zájezd, které vyplývají z nedodržení těchto předpisů, s výjimkou důsledků způsobených nesprávnými nebo neúplnými informacemi ze strany pořadatele, jdou k tíži zákazníka. Vzhledem k dlouhým čekacím lhůtám na vydání dokladů opravňujících k překročení hranic (pas, občanský průkaz), vezměte prosím tuto skutečnost v úvahu při plánování cesty do zahraničí.

6.3. Upozorňujeme, že cestování po Evropské unii je povoleno na základě občanského průkazu. Děti, které cestují, musí mít vlastní doklad totožnosti (cestovní pas nebo občanský průkaz). Doklad musí být platný nejméně 6 měsíců od data návratu, pokud předpisy cílové země nestanoví jinak.

6.4. Při cestách do zemí mimo Evropskou unii musí mít každá osoba včetně dítěte platný cestovní pas a případně platné vízum.

7. OBECNÁ USTANOVENÍ

Těmito podmínkami pro pořádání turistických akcí nejsou dotčena ustanovení zákona o cestovních službách a dalších obecně závazných právních předpisů. Veškeré spory vzniklé v souvislosti s plněním smlouvy o turistických službách budou strany řešit smírně a v případě neshody u příslušného obecného soudu.

INFORMAČNÍ DOLOŽKA PRO KLIENTY - KE SMLouvĚ O POŘÁDÁNÍ TURISTICKÉ AKCE

S ohledem na ustanovení nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) - dále jen "Nařízení" nebo "RODO", poskytujeme v souladu s čl. 13 odst. 1 a 2 a čl. 14 odst. 1 a 2 RODO následující informace:

Kdo je správcem vašich osobních údajů?

Správcem vašich osobních údajů je společnost Onholidays Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością se sídlem ve Varšavě, Obrzeźna 5, 6. patro, 02-691 Varšava, zapsaná v obchodním rejstříku Národního soudního rejstříku pod číslem KRS: , jehož registrační spisy jsou vedeny u Obvodního soudu pro hlavní město Varšavu ve Varšavě, obchodní oddělení Národního soudního rejstříku 0000556063; NIP č.: 5213696318; REGON č.: 361291638; registrační číslo v rejstříku turistických organizací: 1643.

Osobní údaje byly shromážděny přímo od subjektu údajů nebo od osoby provádějící rezervaci a uzavírající smlouvu o pořádání cestovní akce nebo od našich obchodních partnerů (např. agentů).

Jak kontaktovat správce?

Chcete-li získat více informací o zpracování svých osobních údajů, můžete se na Správce obrátit zasláním e-mailu na adresu: biuro@onholidays.pl nebo zasláním dopisu na adresu sídla Správce: Obrzeźna 5, 6. patro, 02-691 Varšava.

Inspektor ochrany údajů

Správce jmenoval pověřence pro ochranu osobních údajů. Pověřence pro ochranu osobních údajů lze kontaktovat ve všech záležitostech týkajících se zpracování osobních údajů a výkonu práv souvisejících s osobními údaji zasláním e-mailu na adresujodo@baraniewski.pl nebo dopisu na adresu Obrzeźna 5, VI. patro, 02-691 Varšava.

Jaké osobní údaje shromažďujeme?

Správce může shromažďovat následující osobní údaje:

osobní údaje poskytnuté subjektem údajů (jméno, příjmení, kontaktní údaje - e-mail a telefonní číslo, datum narození, adresa bydliště/registrace/pobytu, číslo bankovního účtu a v případě údajů osob pocházejících od osoby, která provádí rezervaci a uzavírá smlouvu - jméno a příjmení, adresa bydliště/registrace/pobytu, datum narození osoby, která byla uvedena jako účastník turistické akce.

Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, ale nezbytné pro uzavření a plnění smlouvy. Neposkytnutí osobních údajů může mít za následek nemožnost uzavřít a plnit smlouvu nebo splnit jiný účel, pro který jsou osobní údaje poskytovány.

Jaký je účel a právní základ zpracování osobních údajů?

Správce může zpracovávat osobní údaje:

- za účelem poskytování služeb přímého marketingu, zaslání obchodních informací v souladu se zákonem o poskytování služeb elektronickými prostředky ze dne 18. července 2002 (Sbírka zákonů 2002 č. 144, položka 1204, ve znění pozdějších předpisů) a za účelem poskytování služeb zaslání newsletteru - na základě čl. 6 odst. 1 písm. a) RODO - souhlas subjektu údajů);

- b) za účelem provedení rezervace, poskytnutí informací před uzavřením smlouvy o pořádání cestovní akce, zaslání nabídky na pořádání cestovní akce na žádost zákazníka, uzavření a plnění smlouvy o pořádání cestovní akce (na základě čl. 6 odst. 1 písm. b) RODO - zpracování je nezbytné pro plnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů, nebo pro přijetí opatření na žádost subjektu údajů před uzavřením smlouvy);
- c) za účelem vyřízení nahlášených stížností týkajících se plnění smlouvy o pořádání turistické akce (na základě čl. 6 odst. 1 písm. c) RODO - v rozsahu, v jakém ustanovení zákona o právech spotřebitelů ukládají povinnost reagovat na stížnost; a čl. 6 odst. 1 písm. f) RODO - zpracování je nezbytné pro naplnění oprávněných zájmů správce);
- d) za účelem pojištění zákazníka a dalších účastníků turistické akce povinným ručením během zájezdu; za účelem dokončení činností spojených s odbavením na letišti (čl. 6 odst. 1 písm. c) RODO a zákon ze dne 24. listopadu 2017 o turistických akcích a souvisejících službách cestovního ruchu;
- e) za účelem vystavení faktur, účtenek, vypořádání smlouvy se zákazníkem a plnění dalších právních povinností, které je správce povinen dodržovat, mimo jiné včetně daňových předpisů, zákona ze dne 24. listopadu 2017 o turistických akcích a souvisejících službách cestovního ruchu, zákona ze dne 30. května 2014 o právech spotřebitelů (na základě čl. 6 odst. 1 písm. c) RODO - zpracování je nezbytné pro splnění právní povinnosti správce);
- f) za účelem zjištění, uplatnění nebo obrany proti nárokům, pro důkazní účely (např. shromažďování důkazů pro námitky vznesené v souvislosti se spoluprací); za účelem provádění přímého marketingu v případě, že daná osoba je již klientem správce (na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) RODO - zpracování je nezbytné pro účely oprávněných zájmů správce).
- g) za účelem zodpovězení dotazů vznesených e-mailem nebo telefonicky (na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) RODO - zpracování je nezbytné k prosazování oprávněných zájmů správce).

Rozhodnutí týkající se vašich osobních údajů nejsou přijímána automatizovanými prostředky a nejsou předmětem profilování.

Doba skladování

V případě zpracování osobních údajů na základě čl. 6 odst. 1 písm. a) RODO bude správce zpracovávat vaše osobní údaje po dobu platnosti uděleného souhlasu.

V případě zpracování osobních údajů na základě čl. 6 odst. 1 písm. b) bude Správce uchovávat vaše osobní údaje po dobu nezbytnou k provedení předmluvních činností a následně po dobu nezbytnou k uzavření a plnění smlouvy uzavřené s klientem o pořádání turistické akce.

V případě zpracování osobních údajů na základě čl. 6 odst. 1 písm. c) RODO budou vaše osobní údaje uchovávány po dobu vyplývající z právních předpisů o uchování a archivaci dokumentů (např. daňové předpisy).

V případě zpracování osobních údajů na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) nařízení RODO bude správce zpracovávat osobní údaje:

- v případě zjištění, prošetření a obrany proti nárokům - po dobu nezbytnou k zjištění, prošetření a obraně proti nárokům, včetně doby promlčení případných nároků vyplývajících z ustanovení občanského zákoníku a dalších zvláštních předpisů o promlčení nároků;
- v případě zaslání nabídek, provádění přímého marketingu - po dobu, po kterou existuje právní zájem na uchování údajů pro účely zaslání nabídky;

v případě prošetřování nahlášených stížností mohou být osobní údaje uchovávány po dobu nezbytnou k prošetření stížnosti a v případě, že zákon ukládá povinnost uchování po prošetření, po dobu vyplývající z těchto ustanovení.

V případě zpracování osobních údajů za účelem plnění právních povinností správce budou údaje uchovávány po dobu vyplývající z právních předpisů o uchování dokumentů (např. daňový zákon).

Kdo může být příjemcem údajů?

Vaše osobní údaje mohou být zpřístupněny:

- oprávněným zaměstnancům správce,
- zpracovatelům, kteří spolupracují se správcem, např. poskytovatelům IT služeb, externím právním kancelářím, zástupcům, zahraničním dodavatelům za účelem plnění smlouvy o pořádání turistické akce, dopravcům apod;
- orgánům veřejné správy, institucím nebo jiným orgánům a subjektům pověřeným zákonem nebo plněním úkoly ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci (např. ZUS, finanční úřad, spotřebitelský ombudsman);
- třetím stranám, kterým správce musí údaje zpřístupnit pro řádné plnění smlouvy (např. letišti, pojišťovně, platebním operátorům).

Správce zpřístupní vaše osobní údaje pouze výše uvedeným subjektům v souladu se zásadami bezpečnosti osobních údajů. Osobní údaje nebudou předávány mimo Evropský hospodářský prostor.

Jaká práva máte v souvislosti se zpracováváním údajů?

Subjekt údajů má následující práva:

1. požadovat přístup k osobním údajům, které se vás týkají (článek 15 RODO),
2. požadovat jejich opravu (článek 16 RODO),
3. požádat o jejich výmaz nebo omezení zpracování - v případech popsaných v článku 17 a článku 18 RODO,
4. vznést námitku proti zpracování - v souladu s článkem 21 RODO,
5. právo na přenositelnost údajů - v případě uvedeném v článku 20 RODO.

Pokud jsou vaše osobní údaje zpracovávány na základě vašeho souhlasu (čl. 6 odst. 1 písm. a) RODO), máte právo svůj souhlas kdykoli odvolat, aniž by byla dotčena zákonnost zpracování prováděného na základě vašeho souhlasu před jeho odvoláním.

Správce upozorňuje, že výše uvedená práva mohou podléhat omezením a nemusí se vztahovat na všechna zpracování osobních údajů subjektu údajů, např. právo na výmaz údajů ("právo být zapomenut") se nepřiznává v rozsahu, v jakém je zpracování údajů nezbytné pro splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci, kterým je správce pověřen, nebo je zpracování nezbytné pro určení, uplatnění nebo obhajobu nároků. Podrobnou úpravu v tomto ohledu naleznete v textu nařízení.

Žádost o uplatnění Vašich práv týkajících se osobních údajů nebo stížnost související se zpracováním osobních údajů Správcem můžete podat elektronicky na e-mailovou adresu: biuro@onholidays.pl nebo zasláním dopisu na adresu sídla Správce: Obrzežna 5, VII. patro, 02-691 Varšava.

Kde můžete podat stížnost, pokud se domníváte, že byla porušena vaše práva?

Pokud se domníváte, že správce při zpracování vašich osobních údajů porušuje ustanovení RODO, máte právo podat stížnost u dozorového úřadu pověřeného ochranou osobních údajů, tj. u předsedy Úřadu pro ochranu osobních údajů (ul. Stawki 2, 00-193 Varšava).

Přeloženo z originálu cestovní agenturou Invia.cz, a. s. Upozorňujeme, že překlad má pouze informativní charakter. V případě jakýchkoli reklamací a sporů vyplývají vzájemná práva a povinnosti obou stran z originálního znění obchodních podmínek pořadatele.

<https://onholidays.pl/dokumenty>