

# **VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CK LOUDATOURL, s.r.o.**

Tyto Všeobecné smluvní podmínky účasti na zájezdech jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a ostatní služby cestovního ruchu cestovní kanceláře CK LOUDATOURL s.r.o. Tyto Všeobecné smluvní podmínky (dále jen „VSP“) jsou nedílnou součástí uzavřené smlouvy o zájezdu a jsou platné od 1.1.2022. Současně se ruší platnost všech VSP vydaných před tímto termínem.

## **I. Účastníci smluvního vztahu**

Účastníky smluvního vztahu (smluvní strany) jsou:

I.1) CK LOUDATOURL s.r.o., se sídlem Mikulášské nám. 10, 326 00 Plzeň, IČO: 280 15 959, zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 21521 (dále jen „CK LOUDATOURL“).

I.2) zákazník, kterým může být fyzická nebo právnická osoba (dále jen „zákazník“). Smluvní vztah mezi účastníky se řídí uzavřenou smlouvou o zájezdu, těmito všeobecnými podmínkami, platným právním řádem České republiky, zejm. zák. č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem. Tyto smluvní podmínky se nevztahují na poskytování služeb podnikateli za účelem jeho dalšího podnikání (pokud služby od CK LOUDATOURL nakupuje za účelem svého dalšího podnikání) ani na pořádání pracovních cest.

## **II. Předmět smluvního vztahu**

Předmětem smluvního vztahu je úprava práv a povinností smluvních stran při uskutečnění:

II.1) zájezdů dle katalogové nabídky, tj. předem sestavených, nabízených a prodávaných souborů služeb cestovního ruchu (doprava, ubytování a jiné služby cestovního ruchu) za souhrnnou cenu.

II.2) zájezdů sestavených na základě individuálního požadavku zákazníka, tj. souborů služeb cestovního ruchu (doprava, ubytování apod.) sestavených dle individuálního přání zákazníka.

II.3) ubytovací, stravovací, dopravní nebo jiné jednotlivé služby dle individuálního přání zákazníka nebo dle nabídky v katalogu či na webových stránkách CK LOUDATOURL.

## **III. Vznik smluvního vztahu**

III.1) Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK LOUDATOURL vzniká uzavřením smlouvy o zájezdu. V praxi je formulář smlouvy o zájezdu nahrazen potvrzením o zájezdu. Součástí smlouvy o zájezdu jsou tyto VSP, katalog či zvláštní podmínky a dokumenty přiložené k nabídce jako její nedílná součást.

III.2) Pokud probíhá předmluvní komunikace elektronicky, je podkladem pro vznik smluvního vztahu vyplnění přihlášky na zájezd. Tuto přihlášku zašle CK LOUDATOURL zákazníkovi na základě jeho online poptávky. Zákazník je povinen danou přihlášku vyplnit a podepsanou naskenovat či zaslat poštou CK LOUDATOURL. Přijetím přihlášky ve smluvené době je smlouva o zájezdu uzavřena. Bezprostředně po obdržení přihlášky vydá CK LOUDATOURL zákazníkovi potvrzení o zájezdu.

III. 3) Pokud probíhá předmluvní komunikace osobně v provozovně CK LOUDATOURL, je podkladem pro vznik smluvního vztahu vyplnění přihlášky na zájezd. CK LOUDATOURL vydá zákazníkovi bezprostředně po vyplnění přihlášky potvrzení o zájezdu.

III. 4) Zákazník podpisem přihlášky na zájezd osvědčuje, že:

- a) mu byly spolu s přihláškou na zájezd předány tyto VSP, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí;
- b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu;
- c) mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku;

- d) mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb;
- e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení;
- f) mu byl předán kontakt na místního zástupce pořadatele;
- g) je oprávněn vstoupit do smluvního vztahu s CK LOUDATOURL, a to i ve prospěch dalších cestujících osob a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřily. Pokud zákazník přihlašuje na zájezd i osobu mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jeho souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

III. 5) Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu za či ve prospěch třetích osob, odpovídá jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací.

III. 6) Smlouva je účinná připsáním zálohové platby na účet CK LOUDATOURL nebo hotově do pokladny CK LOUDATOURL.

III. 7) CK LOUDATOURL doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, a které nebyly zákazníkovi předány s přihláškou na zájezd. Ve stejné lhůtě předá CK LOUDATOURL zákazníkovi nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. Je-li smluvní vztah uzavřen méně než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CK LOUDATOURL uvedené povinnosti již při vzniku smluvního vztahu.

#### **IV. Cena a platební podmínky**

IV.1) CK LOUDATOURL má právo na zaplacení ceny zájezdu či jednotlivé služby před jejich poskytnutím a zákazník je povinen tuto cenu před poskytnutím uhradit. Cena se považuje za uhrazenou okamžikem jejího připsání na účet CK LOUDATOURL vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady ceny zákazník má CK LOUDATOURL právo odstoupit od smlouvy, v takovém případě zákazník CK LOUDATOURL zaplatí odstupné ve výši dle čl. VIII.e).

IV.2) Cena zájezdu zahrnuje služby uvedené ve smlouvě o zájezdu s výjimkou služeb, u nichž je uvedeno, že jejich cena v ceně zájezdu zahrnuta není. Jiné služby než ty, které jsou uvedeny ve smlouvě o zájezdu, není CK LOUDATOURL povinna poskytnout, pokud se na jejich poskytnutí a ceně za ně CK LOUDATOURL a zákazník výslovně nedohodnou ve formě dodatku ke smlouvě o zájezdu.

IV.3) V případě zájezdů dle katalogové nabídky nebo v případě zájezdů sestavených na základě individuálního požadavku zákazníka je zákazník povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit zálohu ve výši 50% z celkové ceny, doplatek je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu. V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dnů před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny již při vzniku smluvního vztahu.

IV.4) V případě poskytnutí jednotlivé služby je zákazník povinen uhradit 100% celkové ceny při vzniku smluvního vztahu.

IV.5) CK LOUDATOURL má právo jednostranně zvýšit cenu zájezdu do jednadvacátého dne před sjednaným okamžikem zahájení zájezdu, a to v případě zvýšení:

IV.5)1. ceny za dopravu, vč. ceny pohonných hmot (o částku odpovídající podílu, který připadne na 1 zákazníka, tj. celkové zvýšení děleno počtem zákazníků),

IV.5)2. plateb spojených s ubytováním, letenkami, letištními a přístavními poplatky apod., které jsou zahrnuty v ceně zájezdu (o částku odpovídající zvýšené platbě na osobu),

IV.5)3. směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10% (o částku odpovídající procentní výši změny kurzu služeb oproti rozhodnému dni 1.12.2021

Zákazník je povinen uhradit rozdíl v ceně do 3 dnů ode dne oznámení o zvýšení ceny. V případě prodlení zákazníka s úhradou rozdílu v ceně vzniká CK LOUDATOURL nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 10% z dlužné částky. V případě prodlení zákazníka s úhradou rozdílu v ceně má CK LOUDATOURL právo od smlouvy odstoupit, v takovém případě zákazník CK LOUDATOURL zaplatí odstupné ve výši dle bodu X těchto VSP. V případě výrazného snížení vstupních cen (doprava, ubytování, směnný kurz o více než 10%) je CK povinna dle výše uvedeného algoritmu cenu zájezdu snížit a zákazníkovi do 3 dnů po oznámení přeplatek vrátit.

IV.6) CK LOUDATOURL na přání zákazníka, v případě, že je to podle okolností možné, provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Tyto změny provádí CK LOUDATOURL zdarma.

## **V. Slevy**

V.1) CK LOUDATOURL neposkytuje celoročně žádné slevy u zájezdů

- jednodenních
- s vlastní dopravou

V.2) Lyžařské zájezdy

CK LOUDATOURL s.r.o.: poskytne slevu na lyžařských autobusových zájezdech ve výši 3% ze základní ceny zájezdu každému účastníkovi, který se skutečně zúčastnil alespoň jednoho zájezdu pořádaného CK LOUDATOURL ve stejném roce, pro který byl katalog vydán. Stejnou slevu poskytne i účastníkům zájezdu, kteří se zájezdu CK LOUDATOURL skutečně zúčastnili i v roce předešlém.

V.3) Ostatní zájezdy (cykloturistika, turistika, treky, exotika)

V.3.1.) – sleva „dětská“. Pokud není uvedeno jinak, poskytne CK LOUDATOURL spolucestujícím dětem do 12 let slevu 500,- Kč.

V.3.2) - sleva „První moment“ ve výši 7% ze zákl. ceny zájezdu, max. 700,-Kč/os při úhradě zálohy do posledního lednového dne roku pro který je katalog vydán.

V.3.3) - sleva „Včasná přihláška a úhrada zálohy“ – účastník hradí zálohu vždy do 7 kalendářních dní po podpisu smlouvy. Pokud současně proběhne prokazatelně platba zálohy 91 a více dní přede dnem odjezdu poskytne CK LOUDATOURL následující slevy ze základní ceny zájezdu:

<b>Cena zájezdu</b>	<b>sleva</b>
do 2.000,- Kč.	50, -Kč,
2.001 - 3.000,- Kč.	100,-Kč
3.001 - 5.000,- Kč.	150,-Kč
5.001 - 7.000,- Kč.	200,-Kč
7.001 - 9.000,- Kč.	250,-Kč
9.001 - 11.000,- Kč.	300,-Kč
11.001 - 39.999,- Kč.	350,-Kč
od 40.000,- Kč výše	700,-Kč

V.3.4) - sleva „Organizační“ – platí pro jednu osobu, která zajistí dalších 5 - 9 osob - 10%, 10 - 19 osob - 25%, 20 - 29 osob - 50%, od 30 osob - 100% z ceny zájezdu. Tato sleva je již konečná (nelze sčítat s dalšími slevami) a všechny přihlášky a úhrada zálohy musí být doručeny nebo zaslány organizátorem společně!

V.3.5) - sleva „Věrnostní“ - účastník katalogového zájezdu CK LOUDATOURL v roce, pro který byl katalog vydán a i v roce předešlém - sleva 3 % ze základní ceny zájezdu.

Poznámka: Výše uvedené jednotlivé slevy je možno sčítat do konečné max výše 7% z ceny zájezdu nebo max. 700,- Kč/os (mimo bod V.3.4).

## **VI. Změny zájezdu**

VI. 1) CK LOUDATOURL si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn v zájezdu, které je CK LOUDATOURL povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy o zájezdu.

VI. 2) Je-li CK LOUDATOURL nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky zájezdu podstatně, nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, navrhne CK LOUDATOURL zákazníkovi změnu smlouvy o zájezdu. 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. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to a) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu, b) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy o zájezdu, a c) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Pokud se v důsledku změny zájezdu sníží jeho jakost nebo náklady, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

VI. 3) Změny časů odjezdu nebo příjezdu by měly být považovány za významné, pokud by cestujícím způsobily značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v přepravě nebo ubytování.

## **VII. Postoupení smlouvy**

VII. 1) Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník smlouvu o zájezdu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK LOUDATOURL účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě 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.

VII. 2) CK LOUDATOURL sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením smlouvy o zájezdu. Na žádost zákazníka CK LOUDATOURL tyto doklady doloží. Manipulační poplatek ze strany CK LOUDATOURL se neúčtuje.

VII. 3) Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoliv dodatečných nákladů, které CK LOUDATOURL v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vznikly.

## **VIII. Práva a povinnosti zákazníka**

### **VIII. 1.) K základním právům zákazníka patří:**

VIII.1.1) právo na řádné poskytnutí smluvně sjednaných a zaplacených služeb,

VIII.1.2). právo vyžadovat od CK LOUDATOURL informace o všech skutečnostech, které jsou jí známy a jež se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb.

### **VIII. 2.) K základním povinnostem zákazníka patří:**

VIII.2.1). poskytnout CK LOUDATOURL součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně vyplnit smlouvu a předložit další doklady podle požadavků CK LOUDATOURL potřebné k zajištění služeb,

VIII.2.2) zaplatit cenu zájezdu či poskytovaných služeb ve výši a termínu uvedených ve smlouvě,

VIII.2.3) zaplatit odstupné v případech stanovených ve smlouvě či těchto podmínkách,

VIII.2.4) převzít od CK LOUDATOURL doklady nutné pro následné čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení se všemi požadovanými doklady,

VIII.2.5) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu (platný cestovní doklad, platný doklad o bezinfekčnosti, vízum apod.),

VIII.2.6) dodržovat předpisy platné v navštívené zemi a splnit očkovací, popř. další zdravotnické povinnosti navštívené země či země tranzitu,

VIII.2.7) dodržovat program zájezdu a řídit se pokyny zástupce či průvodce CK LOUDATOURL,

VIII.2.8) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo CK LOUDATOURL a uhradit případnou škodu, kterou způsobil,

VIII.2.9) zdržet se jednání, které by omezovalo ostatní zákazníky.

## **IX. Práva a povinnosti CK LOUDATOURL**

IX.1) CK LOUDATOURL je povinna řádně, pravdivě a úplně informovat klienta o všech rozhodných skutečnostech týkajících se služeb, které jsou CK LOUDATOURL známy a jsou pro zákazníka důležité.

IX.2) CK LOUDATOURL není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.

IX.3) CK LOUDATOURL je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku dle zákona č. 159/1999 Sb.

## **X. Odstoupení od smlouvy a odstupné (stornopoplatky)**

X.1) Zákazník může od smlouvy o zájezdu odstoupit vždy, CK LOUDATOURL pouze v případě, že byl zájezd zrušen, nebo porušil-li zákazník svou povinnost. Účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

X.2.) CK LOUDATOURL může zájezd zrušit:

a) pokud není naplněn minimální počet účastníků. Není-li ujednáno jinak, je minimální počet nutný k realizaci zájezdu zájezdovým autobusem 25 účastníků. V případě realizace zájezdu mikrobusem je pak minimální počet nutný k realizaci zájezdu přiměřeně nižší (dle velikosti použitého mikrobuse). V případě nenaplnění zájezdu potřebným počtem klientů k odjetí zájezdovým autobusem si CK vyhrazuje právo realizovat dopravu různě velkými mikrobusey. CK oznámí zákazníkovi zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků v níže uvedených lhůtách:

- - u zájezdů trvajících méně než dva dny nejpozději 48 hodin před zahájením zájezdu;
- - u zájezdů trvajících dva až šest dnů nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu;
- - u zájezdů trvajících déle než šest dnů nejpozději 20 dnů před zahájením zájezdu;

b) jestliže jí v jeho plnění brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti.

CK zákazníkovi oznámí, že byl zájezd zrušen a vrátí mu zaplacenou cenu zájezdu bez zbytečného prodlení v plné výši.

X. 3) Zákazník porušuje svou povinnost zejména tím, že včas nezaplatí zálohu, doplatek nebo celou cenu zájezdu, nedostaví se včas na místo odjezdu, nedisponuje potřebným vybavením, porušuje právní předpisy, nedodržuje opakovaně pokyny vedoucího zájezdu nebo jinak závažně narušuje průběh zájezdu (např. intoxikace v průběhu zájezdu).

X. 4) Zákazník je povinen uhradit CK LOUDATOURL v souvislosti s odstoupením odstupné podle tohoto článku.

X. 5) Zákazník odstoupné nehradí, jestliže je v době termínu zájezdu důvodem k odstoupení:

- a) vnější okolnosti nutí v době termínu zájezdu CK LOUDATOURL podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;
- b) CK LOUDATOURL nemůže splnit v době termínu zájezdu zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;
- c) v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly v době termínu zájezdu nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty;
- d) CK LOUDATOURL odstoupila poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků;
- e) CK LOUDATOURL odstoupila poté, co jí v plnění závazku v době termínu zájezdu bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu;

X. 6) CK LOUDATOURL je povinna zákazníkovi vrátit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy o zájezdu, veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch, případně snížené o odstoupné.

X. 7) Pro stanovení výše odstoupného se vychází z ceny zájezdu včetně fakultativních služeb nesnížené o slevy a to při zohlednění skutečných nákladů CK LOUDATOURL. Výše odstoupného za každou osobu činí:

X. 7.1) autobusové zájezdy

- do 81 dnů před odjezdem zaplatí účastník náhradu ve výši 5% z ceny zájezdu - min však 500,- Kč/osobu
- 80 - 61 dnů před odjezdem zaplatí účastník náhradu ve výši 10 % z ceny zájezdu - min. však 1000,- Kč/os
- 60 - 46 dnů před odjezdem zaplatí účastník náhradu ve výši 30 % z ceny zájezdu - min. však 1000,- Kč/os
- 45 - 31 dnů před odjezdem zaplatí účastník náhradu ve výši 50 % z ceny zájezdu
- 30 - 16 dni před odjezdem zaplatí účastník náhradu ve výši 70 % z ceny zájezdu
- v době kratší než 16 dni před odjezdem zaplatí účastník náhradu ve výši 100 % z ceny zájezdu
- pokud se účastník nedostaví, zmešká odjezd, či je ze zájezdu vyloučen, má CK LOUDATOURL s.r.o. nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

**Podmínky pro úhradu 80% z odstoupného - stornopoplatku (vztahuje se pouze na autobusové zájezdy a pokud není u zájezdu uvedeno jinak)**

- pokud zákazník, účastník nemůže nastoupit cestu a zúčastnit se akce, na kterou uzavřel smlouvu o zájezdu, z důvodu vážné nemoci, úrazu, nařízené karantény, či těhotenství bude mu uhrazeno po vyplnění příslušných formulářů a předložení požadovaných dokladů (zprávy od lékaře, hygienické stanice, nemocnice, neschopenky atd.) 80% z výše uvedených stornopoplatků. Minimální stornopoplatek činí však vždy 500 Kč/osobu.

Důvody je nutno prokázat úředním dokladem **nejpozději do 21 dnů od zrušení účasti, jinak nárok na vrácení peněz propadá a platí plně výše uvedené stornovací poplatky!**

X.7.2) Zájezdy s vlastní dopravou a letecké zájezdy

- od okamžiku úhrady zálohy do 40. dne před odjezdem se odstoupné (stornopoplatek) rovná výši uhrazené zálohy (50% ceny zájezdu)
- v době kratší než 40 dnů před odjezdem činí stornopoplatek 100 % z ceny zájezdu
- pokud se účastník nedostaví, zmešká odjezd, či je ze zájezdu vyloučen, má CK LOUDATOURL s.r.o. nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

X.8) V ceně zájezdu s vlastní dopravou není zahrnuto žádné pojištění, proto CK LOUDATOURL velmi doporučuje uzavření individuálního pojištění na storno zájezdu pro případ vážné nemoci, úrazu, živelné události, trestného činu, úmrtí pojištěného, či úmrtí blízké osoby). Toto pojištění na vyžádání můžeme zprostředkovat u pojišťovny UNION a.s. Pojištění je však vázáno na uzavření pojištění na léčebné výlohy a

další pojištění. Výši úhrady pojistného a veškeré podmínky tohoto pojištění jsou k dispozici v CK LOUDATOURL s.r.o. nebo CK LOUDATOURL s.r.o. sdělí na vyžádání.

X.9) CK LOUDATOURL má právo započíst odstupné oproti složené záloze nebo zaplacené ceně; v případě, že zákazník uhradil do dne odstoupení jako zálohu nižší částku, než činí odstupné, je povinen tento rozdíl dorovnat nejpozději do 3 dnů ode dne odstoupení.

## **XI. Reklamacce, pomoc v nesnázích a odpovědnost za škodu a újmu**

XI.1) CK LOUDATOURL odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.

IX.2) V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve smlouvě s CK LOUDATOURL, může zákazník uplatnit své právo z odpovědnosti za tuto vadu (dále jen „reklamacce“).

IX.3) Reklamacce lze uplatnit ústně prokazatelným způsobem nebo písemně s uvedením data a předmětu reklamacce. Zákazník je povinen uplatnit reklamacce u CK LOUDATOURL bez zbytečného odkladu, pokud možno na místě poskytované služby tak, aby mohla být sjednána náprava v místě poskytované služby, nejpozději však do 2 let od skončení zájezdu.

XI.4) Při podání reklamacce na místě samém určí zákazník přiměřenu lhůtu k nápravě. CK LOUDATOURL odstraní vadu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CK LOUDATOURL vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat zaplacení nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstupného.

XI.5) Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK LOUDATOURL bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení; to platí i v případech, kde je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhané řešení nižší jakosti, než jakou určuje smlouva o zájezdu, poskytne CK LOUDATOURL zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhané řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CK LOUDATOURL povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.

XI.6) Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se smlouvou o zájezdu, nese CK LOUDATOURL náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CK LOUDATOURL se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.

XI.7) Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost při řešení reklamacce.

XI.8) CK LOUDATOURL je povinna vyřídit reklamacce nejpozději do 30 dnů od jejího přijetí.

XI.9) Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK LOUDATOURL a jejích obchodních partnerů. Vznikla-li CK LOUDATOURL škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklémi v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů apod., je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

XI.10) CK LOUDATOURL odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její obchodní partneři porušili své povinnosti. CK LOUDATOURL 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 CK LOUDATOURL.

XI.11) Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK LOUDATOURL škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK LOUDATOURL je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. Promlčecí doba pro právo zákazníka na náhradu škody je dva roky.

XI. 12) Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě uplatňuje zákazník přímo u dopravce.

XI. 13) 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](http://www.coi.cz).

XI. 14) 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>.

## **XII. Pojištění**

XII.1) CK LOUDATOURL je ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb., v platném znění, pojištěna pro případ svého úpadku u pojišťovny Union, Španělská 2, CZ-12000 Praha 2 – Vinohrady, e-mail: [union@unionpojistovna.cz](mailto:union@unionpojistovna.cz), na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK LOUDATOURL z důvodu svého úpadku:

- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
- nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

### XII.2) Cestovní pojištění

V ceně veškerých tuzemských a zahraničních zájezdů s vlastní dopravou není zahrnuto žádné pojištění.

V ceně autobusových zahraničních zájezdů CYKLOTURISTIKA, TURISTIKA a LYŽOVÁNÍ je za každého účastníka uzavřeno pojištění, které se vztahuje min na:

- pojištění léčebných výloh v zahraničí (tj. náklady vzniklé v důsledku smrti, úrazu nebo akutního onemocnění pojištěného) - náklady se rozumí ambulantní lékařské ošetření vč. předepsaných léků, hospitalizace v nemocnici, přeprava pojištěného do nejbližšího zdravotnického zařízení, náklady na přepravu pojištěného do vlasti, náklady na přepravu tělesných ostatků, náklady na koupi nebo opravu dioptrických brýlí a ostatních ortopedických a protetických pomůcek, ambulantní ošetření chrupu
- asistenční služby - 24 hodin denně dostupný servis při pojistné události v zahraničí
- pojištění odpovědnosti za škodu (podrobnosti na vyžádání)

V ceně leteckých zahraničních zájezdů TREKOVÉ TRASY je za každého účastníka uzavřeno rozšířené pojištění, včetně pojištění storna a řady dalších rizik – podrobnosti na vyžádání.

Z důvodu současné epidemiologické situace je v ceně zahraničních zájezdů rozšířené pojištění „PANDEMIC“. Toto pojištění platí i pro onemocnění covid 19 ve všech zemích bez ohledu na rizikové označení země na „Cestovatelském semaforu“ MZV ČR. Pojištění se vztahuje i pro případ nařízené karantény v místě pobytu (v tomto případě bude hrazeno pojištěnému ubytování po dobu karantény – max. 14 dní a pojistitel si vyhrazuje právo rozhodnout o vhodném ubytovacím zařízení.

Veškeré podrobnosti k uzavřenému pojištění obdrží každý účastník v rámci zaslaných informací k zájezdu nejpozději 7 dnů přede dnem odjezdu.

V případě pojistné události je partnerem pojišťovny přímo pojištěný zákazník. Vždy se spojte telefonicky s asistenční službou (viz. telefon na kartičce), která funguje nepřetržitě 24 hodin denně. Při mimořádné nutné platbě v hotovosti si nezapomeňte nechat vystavit příslušné doklady o zaplacení, včetně lékařské zprávy. Pro tento případ mějte u sebe hotovost (doporučujeme min. 200.- EUR) na úhradu případných nutných nákladů (po návratu pak Vaše potvrzené náklady vyúčtujete s pojišťovnou). Kartičku uzavřeného pojištění obdržíte od průvodce zájezdu nejpozději v den odjezdu zájezdu v autobusu, či letadle!

### **Evropské cestovní pojištění (má každý občan ČR)**

Každý účastník je povinen mít při sobě během zájezdu i vlastní „Evropský průkaz zdravotního pojištění“. Ošetření na tuto kartičku je zpravidla administrativně jednodušší (většinou není požadována v nemocnicích úhrada) než na kartičku našeho uzavřeného komerčního pojištění, kdy je vždy požadována příslušná úhrada za poskytnutý výkon (na základě dokladů si pak zpětnou úhradu od pojišťovny vyřizuje každý pojištěný účastník). Komerční pojištění je pak potřebné a využíváno na nadstandardní úkony, jako svozy vrtulníkem a sanitkou, převozy do ČR atd.

### **XIII. Další ujednání a podmínky**

Podpisem smlouvy berou zákazníci na vědomí m.j. i následující skutečnosti:

XIII.1) Organizační vedoucí zájezdu mají obecné vědomosti a znalosti pro vedení akcí v horách a na cyklotrasách. Nejsou však horskými vůdci v "alpském" slova smyslu, tzn. že nevlastní licenci pro horské vůdce v dané oblasti vydanou místními úřady. Každý zákazník se účastní všech programů dle katalogu jako individuální účastník na vlastní rizika.

XIII.2) Každý zákazník je povinen se seznámit s podmínkami pojištění zvoleného zájezdu.

XIII.3) Sportovního programu v horách a na cyklotrasách se každý účastní pouze v míře odpovídající své momentální fyzické a psychické kondici, technickým znalostem a zkušenostem.

XIII.4) Vedoucí zájezdu (průvodce) je oprávněn zakázat individuální program, popř. vyloučit účastníka z části programu, pokud účastníkův zdravotní stav, jeho zkušenosti, znalosti či vybavení neodpovídají náročnosti programu. Ve zcela mimořádných případech (např. vulgární chování vůči ostatním účastníkům či místním obyvatelům, soustavné nedodržování pokynů průvodce a z něj plynoucí narušování programu zájezdu, nadměrná konzumace alkoholu či jiných omamných látek, porušování právních předpisů apod.) může být účastník vyloučen ze zájezdu.

XIII.5) S ohledem na momentální fyzický, psychický a zdravotní stav účastníků, nepříznivé počasí a další nepředvídatelné okolnosti může vedoucí zájezdu (průvodce) plánovaný program omezit, změnit, zrušit jej a nahradit programem jiným.

XIII.6) Nutná změna programu v průběhu zájezdu je vyhrazena CK LOUDATOURL a je v pravomoci vedoucího zájezdu (průvodce).

XIII.7) CK LOUDATOURL neodpovídá za nepříznivé následky neodvratitelných a nepředvídatelných přírodních, pandemických, politických, civilních, dopravních a dalších událostí a stavů, které nemůže svojí činností ovlivnit.

**Zdravotní stav:** Na všechny zájezdy, zejména pak na zájezdy všech sportovních kategorií (cykloturistika, turistika, treky, exotika) musí zákazník nastoupit zdravý a znalý specifických požadavků pro danou kategorii zájezdu. Nesmí skrývat žádné zdravotní potíže a před zájezdem ve svém vlastním zájmu projde lékařskou prohlídkou. Pro zájezdy s výstupy nad 4500 m a výše a pro účastníky nad 60 let věku doporučuje CK LOUDATOURL před zájezdem odbornou lékařskou prohlídku.

**Zájezdy pro skupiny:** Naše cestovní kancelář po mnohaletých zkušenostech nabízí vybrané zájezdy z našeho katalogu pro ucelené skupiny či kolektivy (oddílům, sport. klubům, firmám, libovolným skupinám). Skupinám může naše CK na vlastní přání připravit dle individuálních požadavků zájezdy do jiných oblastí, které nejsou vypsány v katalogu. Vaše představy zasílejte samostatně s uvedením kontaktní osoby.

Organizátorovi skupiny poskytujeme místo zdarma, či slevu dle našich podmínek (viz výše). U skupinových zájezdů neplatí katalogové ceny a budou stanoveny následně dohodou.

#### **XIV. Převravní řád (výtah, celý převravní řád je uveden na [www.loudatour.cz](http://www.loudatour.cz))**

XIV.1) Tento převravní řád platí pro převravní osob a věcí nepravídelnou hromadnou převravní osob, kterou zajišťuje CK LOUDATOURL v rámci pořádaní zájezdů, případně také pouze jako jednotlivou službu cestovního ruchu ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. a stanoví práva a povinnosti osoby převravnívané (dále jen „zákazník“) a CK LOUDATOURL.

XIV.2) Převravní poskytně CK LOUDATOURL zákazníkovi, který se prokáže platnou smlouvou, na základě které je taková převravní sjednána. Zákazník se při převzetí smlouvy přesvědčí, zda byla sjednána podle jeho požadavků.

XIV.3) Za splnění smlouvy se považuje rovněž provedení převravní v jiném než smluveném rozsahu, došlo-li v souladu se Všeobecnými smluvními podmínkami k oprávněnému vyloučení zákazníka z převravní řidičem nebo osobou CK LOUDATOURL.

XIV.4) Zákazník může ve vozidle obsadit jen jedno volné místo k sezení a to místo, které je mu přiděleno řidičem nebo CK LOUDATOURL.

XIV.5) Převravní zvířat je na převravní pořádané CK LOUDATOURL vyloučena.

XIV.6) Jako příruční zavazadlo má zákazník právo vzít s sebou do vozidla bezplatně maximálně 1 příruční zavazadlo (snadno přenosné věci), které zákazník má u sebe a lze je případně umístit ve vozidle na místo pod sedadlem nebo nad sedadlem. Příruční zavazadlo nesmí přesahovat rozměry 20 x 30 x 40 cm. Ostatní zavazadla musí být umístěna v zavazadlovém prostoru.

XIV.7) Bezplatně lze pro jednoho zákazníka převravní v zavazadlovém prostoru 2 zavazadla, jejichž rozměry v součtu nepřesahují 30 x 60 x 100 cm a jejichž celková hmotnost (obě zavazadla) nepřesahuje 30 kg.

XIV.8) Zavazadla neodpovídající výše uvedeným podmínkám se převravní pouze v případě, že je jejich převravní sjednána smlouvou o zájezdu, ve které je takové zavazadlo specifikováno. V takovém případě je převravní nestandardního zavazadla zpoplatněna.

XIV.9) Zákazník je povinen zkontrolovat uložení všech svých cestovních zavazadel v zavazadlovém prostoru. Zákazník je povinen nahlásit řidiči převravní cenného cestovního zavazadla, jehož hodnota přesahuje 8 000 Kč, nebo zavazadla vyžadujícího uložení v určité poloze, případně zavazadla vyžadujícího nestandardní způsob manipulace. Takové nahlášení je nutno učinit výhradně písemně a musí obsahovat identifikaci zákazníka (jméno, příjmení, popř. č. smlouvy), stručný popis zavazadla a celkovou hodnotu věcí v něm uložených. Cestovní zavazadla, jejichž hodnota přesahuje 20 000 Kč, nejsou k převravní přijímána.

XIV.10) Zavazadla v zavazadlovém prostoru musí být označena jménem a příjmením cestujícího nebo jiným způsobem, podle kterého by bylo možné jednoznačně určit vlastníka zavazadla. Povinnost označit zavazadlo přísluší zákazníkovi. Zajišťování bezpečné manipulace s těmito zavazadly a dohled na ně přísluší zákazníkovi.

XIV.11) Zavazadlem nebo obsahem zavazadla nesmějí být věci, které svými vlastnostmi mohou způsobit poškození vozidla, jakož i újmu na životě a zdraví osob nebo na jejich majetku a věci neskladné, není-li stanoveno jinak.

XIV.12) Dojde-li ke ztrátě cestovního zavazadla nebo zjistí-li zákazník při výdeji cestovního zavazadla zjevnou porušenost nebo neúplnost cestovního zavazadla nebo okolnosti tomu nasvědčující, požádá ihned řidiče nebo CK LOUDATOURL o zjištění stavu cestovního zavazadla a o sepsání zápisu. Tento zápis tvoří spolu se smlouvou o zájezdu nezbytnou součást žádosti o náhradu škody.

XIV.13) Při úplné ztrátě cestovního zavazadla má zákazník právo na vrácení zaplaceného přepravného za zavazadlo a na náhradu prokázané ceny ztraceného cestovního zavazadla.

XIV.14) Při poškození cestovního zavazadla má zákazník právo na náhradu škody, která odpovídá škodě vzniklé na cestovním zavazadle, nejvýše však do výše náhrady stanovené při ztrátě cestovního zavazadla.

XIV.15) Odškodnění v případě ztráty cestovního zavazadla nebo škody na cestovním zavazadle způsobené, nemůže převyšovat částku 8 000 Kč za jedno cestovní zavazadlo, pokud zákazník nepředloží písemný doklad o nahlášení hodnoty zavazadla řidiči podle tohoto přepravního řádu. V případě, že toto prokáže, je výše škody omezena částkou uvedenou v tomto přepravním řádu.

XIV.16) CK neodpovídá za škodu na přepravovaném cestovním zavazadle, pokud ztráta, poškození nebo zpožděný výdej cestovního zavazadla byly způsobeny za těchto podmínek:

- obal neodpovídá povaze přepravované věci, k poškození zavazadla došlo pouhým tlakem jiných zavazadel,
- obsahem cestovního zavazadla jsou věci, které obsahem cestovního zavazadla být nesmějí, např. živá zvířata, potraviny a nápoje, v takových obalech, které nejsou odolné vůči pádu či tlaku, snadno zkazitelné věci, a jestliže byl obsah cestovního zavazadla nepravdivě deklarován,
- obsahem cestovního zavazadla jsou peníze, ceniny, osobní doklady, cennosti,
- nastaly okolnosti, jimiž jsou živelné pohromy nebo jednání třetích osob, které dopravce nemohl odvrátit ani při vynaložení veškerého úsilí,
- jednáním zákazníka, které má za následek poškození nebo ztrátu jeho přepravovaného cestovního zavazadla.

XIV.17) CK LOUDATOURL nenesie žádnou odpovědnost za příruční zavazadla a věci, které jsou přepravovány v prostoru pro cestující.

XIV.18) CK LOUDATOURL je v zájmu zajištění bezpečnosti a řádné péče o zákazníky při poskytování přepravních služeb povinna zajistit zejména:

- pořádek, čistotu a klid ve vozidle
- takový způsob používání reprodukcí zařízení ve vozidle, který by nebyl na obtíž klientům, s výjimkou zařízení sloužících k informaci klientů

XIV.19) Zákazník je při přepravě povinen starat se o vlastní bezpečnost a zdržet se všeho, co by mohlo ohrozit bezpečnost přepravy, jeho vlastní bezpečnost nebo bezpečnost ostatních klientů, pořádek a klid ve vozidle nebo působit rušivě na osádce vozidla při výkonu dopravní služby nebo na ostatní zákazníky.

XIV.20) Zákazník, který byl vyloučen z přepravy řidičem nebo zástupcem CK LOUDATOURL, nemá právo na vrácení zaplacené ceny zájezdu.

XIV.21) Pokud CK LOUDATOURL nabízí i možnost přepravy sportovního vybavení (dále jen „vybavení,“) jako např. jízdní kola vč. elektrokol, tandemů a vícemístných kol, koloběžky, lyže, snadno přenosné lodě apod., je to v popisu zájezdu vždy výslovně uvedeno. Přeprava může být placená samostatně nebo může být zahrnuta v ceně zájezdu. Pro přepravu tohoto vybavení se neuzavírá zvláštní přepravní smlouva.

XIV.22) CK LOUDATOURL přijímá k přepravě sportovního vybavení pouze předměty o celkové ceně maximálně 30.000 Kč. Vybavení překračující tuto hodnotu je zákazník povinen písemně nahlásit CK LOUDATOURL a písemně potvrdit, že bere na vědomí, že přeprava tohoto sportovního vybavení je zcela na jeho vlastní riziko.

XIV.23) Zákazník je povinen v případě potřeby zajistit výpomoc při nakládce a vykládce vybavení. Zákazník je dále povinen využít pro ochranu sportovního vybavení před poškozením veškeré obaly a další ochranné prvky, které jsou k dispozici.

XIV.24) Při poškození vybavení má zákazník nárok na náhradu prokázané vzniklé škody, nejvýše však do maximální hodnoty 30 000,- Kč. Nárok zákazníka na náhrady škody se snižuje dle stáří a opotřebení poškozeného vybavení a v případě, že k poškození došlo z důvodu porušení tohoto přepravního řádu, případně že porušení přepravního řádu vedlo ke zvětšení škody.

## **XV. Ochrana osobních údajů**

XV. 1) Zákazník je srozuměn s tím, že CK LOUDATOURL je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností 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. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

XV. 2) Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou informace uvedené v čl. XV. 1) v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK LOUDATOURL 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 CK LOUDATOURL na žádost zákazníka.

XV. 3) Zákazník bere na vědomí, že CK LOUDATOURL je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.

XV. 4) CK LOUDATOURL je oprávněna zpracovávat osobní údaje zákazníků, kteří si od ní zakoupili zájezd, v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a emailová adresa za účelem zaslání obchodních sdělení, včetně telemarketingu. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu CK@Loudatour.cz. V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

XV. 5) Pokud s tím zákazník souhlasí, využije CK LOUDATOURL fotografie, kde je zákazník identifikovatelný, ve svých propagačních materiálech.

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

- Požadovat od CK LOUDATOURL přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. požadovat omezení zpracování osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.

- Požadovat, aby CK LOUDATOURL omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby CK LOUDATOURL ověřila přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) CK LOUDATOURL 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 CK

LOUDATOUR 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 CK LOUDATOUR oznámila všechny opravy, výmazy a omezení zpracování jeho osobních údajů svým dodavatelům, zejm. hotelům a leteckým společnostem, 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 CK LOUDATOUR kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je CK povinna 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 CK LOUDATOUR zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto mohu předat jinému správci, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá CK LOUDATOUR jako správce osobních údajů osobní údaje zákazníka jinému správci.

## **XVI. Závěrečná ustanovení**

XVI.1 Vzájemné vztahy CK LOUDATOUR a zákazníka se řídí právem a právními předpisy České republiky. Případné spory budou řešeny před příslušným soudem České republiky. Všeobecné smluvní podmínky jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu poskytnuté CK LOUDATOUR a tvoří nedílnou součást smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK LOUDATOUR.