

Všeobecné smluvní podmínky

cestovní kanceláře J&M Cruise, spol. s r.o.



1) Smluvní vztah

1.1 Smluvní vztah mezi cestovní kanceláří J&M Cruise, spol. s r.o. se sídlem Doksany 112, 411 82, IČ: 22800131 (dále jen CK J&M Cruise) a zákazníkem vzniká na základě podepsané smlouvy o zájezdu zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) nebo potvrzením smlouvy o zájezdu prostřednictvím emailu s výslovným souhlasem a jejím potvrzením ze strany CK J&M Cruise, případně jejím zplnomocněným obchodním zástupcem. CK J&M Cruise se zavazuje potvrzením smlouvy o zájezdu zákazníkovi zajistit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě v souladu se sjednanými podmínkami. Smluvní vztah se dále řídí ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb. o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

2) Platební podmínky

2.1 CK J&M Cruise má právo na zaplacení ceny služeb před jejich poskytnutím. Platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou v okamžiku, kdy je poukázaná částka připsána na účet CK J&M Cruise vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením v hotovosti zástupci CK J&M Cruise. Ceny zájezdů pořádaných cestovní kanceláří CK J&M Cruise jsou cenami sjednanými dohodou mezi CK J&M Cruise a zákazníkem. Závazná cena je uvedena ve smlouvě o zájezdu. Při sepsání závazné smlouvy o zájezdu se platí záloha ve výši 50 % ceny zájezdu, pokud není ve smlouvě o zájezdu uvedeno jinak. Úhradu zbývajících částí neboli doplatek je zákazník povinen poukázat nejpozději 40 dnů před počátkem zájezdu pokud není ve smlouvě o zájezdu uvedeno jinak. Neuhradí-li zákazník doplatek v této lhůtě, je CK J&M Cruise oprávněna od smlouvy odstoupit bez dalšího upomínání a klient se tudíž nemůže zájezdu účastnit. Zákazník hradí náklady spojené se zrušením cesty (stornopoplatky). Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu. V případě, že si zákazník kupuje zájezd v době kratší než 40 dní před začátkem zájezdu, platí celkovou částku při sepsání smlouvy o zájezdu. Poplatky za změny v knihování jsou splatné ihned.

3) Cena

3.1 Závazná cena zájezdu je uvedena ve smlouvě o zájezdu. CK J&M Cruise je povinna písemně oznámit případnou změnu ceny. Pokud zákazník nesouhlasí se změnou ceny zájezdu, může odstoupit od smlouvy, a to bez zbytečného odkladu nejpozději do 5 dnů ode dne oznámení změny ceny. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy, má se za to, že souhlasí s novou cenou.

3.2 CK J&M Cruise je oprávněna za podmínek stanovených v tomto článku zvýšit cenu zájezdu. Cena zájezdu uvedená ve smlouvě o zájezdu nesmí být jednostranně zvýšena během 21 dní před zahájením zájezdu.

CK J&M Cruise je oprávněna cenu zájezdu jednostranně zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení:

- Ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo plateb spojených s dopravou, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu.
- Směnečného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do 21 dne před zahájením zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. V

jiných případech, kdy CK J&M Cruise trvá na zvýšení ceny zájezdu, navrhne klientovi změnu smlouvy o zájezdu.

4) Práva a povinnosti zákazníka

4.1 K právům zákazníka patří:

- Požadovat poskytnutí všech služeb stanovených jednotlivě pro každý zájezd.
- Reklamovat případné vady poskytnutých služeb včetně požadování odstranění vady a doplnění služeb.
- Veškeré reklamace uplatňuje zákazník na místě vzniku závad písemně příslušnému delegátovi nebo bezprostředně po návratu cestovní kanceláři CK J&M Cruise.
- Být seznámen se všemi případnými změnami v termínu, programu, rozsahu služeb a ceně zájezdu.
- Kdykoliv před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy, a to v souladu s těmito podmínkami.
- Právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb. Pokud bez zavinění CK J&M Cruise dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu.
- Právo na ochranu dat, která uvádí ve smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech, před nepovolanými osobami.
- Právo obdržet spolu sesmlouvou o zájezdu doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře.

4.2 K zákaznickovým povinnostem patří:

- Uhradit sjednanou cenu zájezdu podle platebních podmínek.
- Zajistit si platný cestovní doklad, popřípadě vízové a jiné formality, které nejsou součástí sjednaných služeb. Cestující musejí mít cestovní pasy, které jsou platné po dobu plavby a 6 měsíců po datu jejího ukončení.
- Dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy země, do které cestuje, veškeré náklady, které vzniknou nedodržením těchto předpisů, nese zákazník.
- Zajistit u osob, jejichž zdravotní stav či věk to vyžaduje dohled a doprovod dospělého účastníka v průběhu zájezdu.
- Převzít od CK J&M Cruise doklady potřebné pro čerpání služeb (letenky, vouchery, cestovní pokyny, pojištění aj.), řádně je přikontrolovat a řídit se jimi.
- Zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu.
- Uhradit případnou škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy o zájezdu.
- Řídit se pokyny pro účastníky zájezdu.

5) Práva a povinnosti CK J&M Cruise

5.1 CK J&M Cruise je povinna zabezpečit řádný rozsah sjednaných služeb a je oprávněna v případech dále uvedených v těchto podmínkách:

- Zrušit zájezd.
- Posunout termín zájezdu.
- Poskytnout náhradní ubytování ve stejné nebo vyšší kategorii.
- Změnit cenu zájezdu.
- Změnit trasu dopravy.
- Změnit místo odjezdu/příjezdu.

6) Změna dohodnutých služeb ze strany CK J&M Cruise

6.1 Změna a odchylky jednotlivých služeb CK J&M Cruise od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v nutných případech přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, dopravní společnosti, typu dopravního prostředku, trasy a termínu dopravy.

6.2 CK J&M Cruise neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, z důvodů přetížení komunikací, z důvodů stávek či vyšší moci. Cestující musí při plánování programu dovolené brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy, ani na slevu či jiné odškodnění.

6.3 CK J&M Cruise si vyhrazuje zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků. V takovém případě je oprávněna zrušit zájezd nejpozději však 21 dní před zahájením zájezdu a v téže lhůtě je povinna o této skutečnosti informovat zákazníka.

6.4 CK J&M Cruise je oprávněna provádět operativně změny programů a poskytovaných služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možné zabezpečit původně dohodnutý program a služby. V takovém případě je CK J&M Cruise povinna:

- Zabezpečit náhradní program a služby v kvalitě a rozsahu pokud možno shodné nebo blíží se k původním podmínkám.
- Vrátit zákazníkovi plnou cenu služeb, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění nebo poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě.

6.5 CK J&M Cruise si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, a další okolnosti, které CK J&M Cruise nemohla ovlivnit ani předvídat).

6.6 V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy.

6.7 Dny příjezdu a odjezdu z místa pobytu jsou určeny k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. Jsou ale započteny do celkové délky trvání zájezdu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat eventuální „zkrácení pobytu“. Za časové posuny začátku a konce čerpání služeb, stejně jako služby nečerpané z titulu zpoždění dopravy nemůže CK J&M Cruise poskytnout žádnou finanční náhradu.

6.8 Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet/odjezd, má CK J&M Cruise nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

7) Změna v knihování

7.1 Na základě přání zákazníka, a pokud je to možné, může CK J&M Cruise změnit knihování zájezdu.

- Změna nebo oprava jména a příjmení či data narození cestujícího po uzavření smlouvy o zájezdu v případě zájezdu bez letecké dopravy je možná na vyžádání a po potvrzení ze strany CK J&M Cruise. Poplatek v tomto případě činí 1 425,- Kč za provedení každé změny, pokud tím nedojde ke změně zájezdu či obsazenosti. U zájezdů s leteckou dopravou není změna možná.
- Pokud již byly zákazníkovi zaslány pokyny k odjezdu, je nutné každou změnu řešit individuálně.

- Změna/storno doplňkových objednaných služeb - dopravy, kategorie ubytování, fakultativních služeb, atd. je za poplatek 1 425,- Kč za provedení každé změny u každého cestujícího.
- Změna termínu zájezdu a destinace je vždy považována za zrušení původní objednávky a vytvoření nové. Poplatky se řídí stornopoplatky za zrušení zájezdu.

8) Stornovací podmínky a poplatky

8.1 Zákazník má právo kdykoliv před započítáním zájezdu odstoupit od smlouvy o zájezdu s CK J&M Cruise a to doporučeným dopisem (rozhodující je převzetí písemného oznámení). Při odstoupení od smlouvy je zákazník povinen uhradit tyto stornovací poplatky za každého účastníka, pokud není ve smlouvě o zájezdu uvedeno jinak:

- a) Nejpozději **do 61. dne** včetně před zahájením zájezdu **35% z ceny zájezdu**.
- b) V rozmezí doby **mezi 60. a 53. dnem** včetně před zahájením zájezdu **40% z celkové ceny** zájezdu za osobu.
- c) V rozmezí doby **mezi 52. a 35. dnem** včetně před zahájením zájezdu **60% z celkové ceny** zájezdu za osobu.
- d) V rozmezí doby **mezi 34. a 16. dnem** včetně před zahájením zájezdu **80% z celkové ceny** zájezdu za osobu.
- e) **V době kratší než 15 dnů** před zahájením zájezdu **100 % z celkové ceny** zájezdu za osobu.

8.2 Pokud je součástí objednaných služeb i letecká či autobusová doprava, účtuje se od okamžiku objednání zájezdu 100 % storno poplatky na tuto službu.

8.3 Zákazníkovi budou vždy vráceny servisní poplatky v případě, že je uhradil při objednání zájezdu.

9) Cestovní pojištění

9.1 Součástí zájezdů CK J&M Cruise není cestovní pojištění. CK J&M Cruise jej nabízí jako doplňkovou službu svým klientům. Obsah, cena a výše krytí pojištění pro daný rok je k dispozici na internetových stránkách CK J&M Cruise. Pojistná smlouva vzniká výhradně mezi cestujícím a pojišťovnou, to znamená, že případnou pojistnou smlouvu řeší klient/objednavatel, který ji podepsal, přímo s pojišťovnou, jakožto se smluvním partnerem. Doporučujeme klientům, aby se podrobně seznámili s všeobecnými podmínkami pojišťovny.

9.2 Cestovní kancelář doporučuje, aby si každý cestující uzavřel cestovní pojištění, které zaručuje dostatečné krytí pro danou destinaci.

10) Reklamace

10.1 Zákazník má právo na řádné poskytnutí služeb sjednaných ve smlouvě o zájezdu. V případě vadně poskytnutých či neposkytnutých služeb vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Zákazník může reklamaci uplatnit písemně a to nejpozději do 3 měsíců od ukončení zájezdu. V opačném případě se CK J&M Cruise reklamaci nebude zabývat. Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se eventuálními škodám zabránilo, nebo aby byly co nejmenší. CK J&M Cruise neručí za úroveň a cenu cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u průvodců, ubytovacího zařízení či jiné organizace. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK J&M Cruise nebo na okolnostech na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo z části nevyužije objednané, zaplacené a CK J&M Cruise zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. Na veškeré reklamace, podané ve shodě s výše uvedenými podmínkami je CK J&M Cruise povinna odpovědět písemnou formou, a to nejpozději do 30. dnů od obdržení reklamace.

11) Povinné smluvní pojištění

11.1 CK J&M Cruise je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 Sb. uzavřenu pojistnou smlouvu, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

- Neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu.
- Nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo celou částku za zájezd v případě, že se zájezd neuskutečnil.
- Nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu, v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.

11.2 CK J&M Cruise je povinna předat zákazníkovi současně sesmlouvou o zájezdu doklad pojišťovny, obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu/zálohy.

12) Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

12.1 Zákazník bere na vědomí, že CK J&M Cruise je oprávněna zpracovávat osobní údaje svých zákazníků v odpovídajícím rozsahu, jejichž zpracování je nezbytné pro účely splnění smlouvy o zájezdu uzavřené mezi CK J&M Cruise a zákazníkem v souladu se smlouvou a to za účelem plnění zákonných povinností CK J&M Cruise z takového vztahu vyplývajících.

12.2 Podpisem smlouvy zákazník vyslovuje souhlas se zpracováním svých osobních údajů (i) uvedených ve smlouvě o zájezdu v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, adresa bydliště (ulice a číslo, obec, PSČ, země pobytu), číslo cestovního dokladu, datum jeho vydání a platnost, kód vydávající země, státní občanství, pohlaví, podpis (v případě podnikatele fyzické osoby i obchodní firmu, IČO, sídlo); (ii) kontaktních údajů, tj. zpravidla kontaktní adresa (ulice a číslo, obec, PSČ, země pobytu), e-mail, telefonní číslo; (iii) fakturačních údajů, tj. zpravidla bankovní spojení, údaje o platbách.

12.3 Správcem osobních údajů je společnost J&M Cruise, spol. s r.o. se sídlem Doksany 112, 411 82, IČO 22 800 131, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem pod sp. zn.C 32288.

12.4 Nakládání s osobními údaji se řídí platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady č.2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

12.5 Zpracování osobních údajů je prováděno jak manuálně, tak automatizovaně v elektronické formě v informačních systémech CK J&M Cruise, jako jsou IT aplikace, software apod. Osobní údaje jsou zpracovávány vybranými zaměstnanci CK J&M Cruise a smluvně pověřenými zpracovateli.

12.6 Zákazník požadavkem na zabezpečení služeb u CK J&M Cruise, spol. s r.o. poskytuje dobrovolně data za účelem naplnění smlouvy o zájezd. Data budou použita za účelem zpracování dokladů a smluv o zájezdu a budou předána třetím osobám do zemí Evropské unie a i mimo prostor Evropské unie za účelem zpracování vstupních formalit a víz, za účelem poskytnutí služeb plavební společností nebo hotelem, přepravcem, pojišťovnou nebo dodavatelem dalších dílčích služeb. Dále je možno data použít pro případ zajištění bezpečnosti, ochrany majetku či zdraví, zákonných důvodů a pro osobní zpracování správcem dat. Tato data nejsou poskytována třetím osobám pro komerční užití a s jejich obsahem je seznámena úzká skupina náležitě poučených osob.

12.7 Zákazník bere na vědomí, že CK J&M Cruise je oprávněna uchovávat, zpracovávat a předávat osobní údaje uvedené ve smlouvě o zájezdu i po ukončení zájezdu za účelem plnění právních povinností, a to v rozsahu a za podmínek pro účely stanovené příslušnými obecně závaznými platnými právními předpisy.

12.8 Zákazník bere na vědomí, že CK J&M Cruise je oprávněna uchovávat a zpracovávat osobní údaje i po ukončení smlouvy o zájezdu nezbytné pro účely oprávněných zájmů CK J&M Cruise.

12.9 Podpisem smlouvy zákazník rovněž vyslovuje souhlas se zasíláním obchodních sdělení podle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti na svou elektronickou kontaktní adresu.

12.10 Zákazník souhlasí se zpracováním svých osobních údajů v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a emailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Cestovní kancelář je oprávněna zasílat obchodní sdělení formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Zákazník bere na vědomí, že proti zasílání obchodních sdělení může vznést kdykoliv námitku, a to na adrese cestovní kanceláře J&M Cruise, spol. s r.o., Doksany 112, 411 82 nebo se odhlásit v prostřednictvím emailu. V takovém případě pak cestovní kancelář nebude nadále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat osobní údaje Zákazníka pro účely přímého marketingu.

12.11 V případě, že zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu i ve prospěch třetích osob podle § 1767 OZ, uzavřením smlouvy potvrzuje, že je oprávněn k poskytnutí osobních údajů těchto třetích osob, a to na základě smluvního či jiného zastoupení. Bere na vědomí, že tento souhlas se zpracováním osobních údajů může on či kterákoliv osoba, za kterou nebo ve prospěch které je smlouva o zájezdu uzavřena, kdykoliv odvolat, příp. zúžit, a to zasláním informace o odvolání souhlasu cestovní kanceláři buď na adresu společnosti J&M Cruise, spol. s r.o., Doksany 112, 411 82 nebo prostřednictvím emailu.

12.12 Souhlas s nakládáním s osobními údaji se vztahuje rovněž na zpřístupnění těchto údajů zaměstnancům CK, jejím zprostředkovatelům, prodejcům, a dále v případě elektronického kontaktu těm, jež jsou oprávněni šířit jménem CK její obchodní sdělení.

12.13 Zákazník má právo souhlas se zpracováním osobních údajů i souhlas se zasíláním obchodních sdělení odvolat zasláním žádosti na adresu cestovní kanceláře J&M Cruise, spol. s r.o., Doksany 112, 411 82 nebo na elektronickou adresu: info@zajezdloidi.cz

12.14 Při zpracování osobních údajů může subjekt nositel osobních údajů uplatnit následující práva:

a) Právo na informace o zpracování osobních údajů: Informace o zpracovávání osobních údajů poskytuje CK J&M Cruise Zákazníkům v těchto Všeobecných smluvních podmínkách. Případě

b) Právo na přístup k osobním údajům: Zákazník má právo požadovat od cestovní kanceláře přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.

c) Právo na opravu osobních údajů pokud zákazník popírá jejich správnost.

d) Právo na výmaz (právo být zapomenut): V některých zákonem stanovených případech je CK J&M Cruise povinna osobní údaje zákazníka na jeho pokyn vymazat. Každá takováto žádost však podléhá individuálnímu vyhodnocení, neboť CK J&M Cruise má právní povinnost či oprávněný zájem si osobní údaje ponechat.

e) Právo na omezení zpracování: Zákazník má právo požadovat, aby cestovní kancelář omezila zpracování jeho osobních údajů, (i) pokud zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů, (ii) pokud by zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití, (iii) pokud cestovní kancelář již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků a nebo (iv) zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody cestovní kanceláře převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

f) Právo na přenositelnost údajů: Zákazník má právo získat své osobní údaje, které cestovní kancelář zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů nebo zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá cestovní kancelář osobní údaje zákazníka jinému správci.

g) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, Praha 7, 170 00, tel. č.: 234 665 111, internetová adresa: <https://www.uoou.cz/>

12.15 Zákazník má právo získat od cestovní kanceláře kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je cestovní kancelář povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů

13) Závěrečná ustanovení

13.1 Tyto Všeobecné smluvní podmínky CK J&M Cruise vstoupily v platnost dne 25.5.2018 a vztahují se na všechny smlouvy uzavřené od 25.5.2018 . Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost podmínek a smlouvy o zájezdu.

13.2 Součástí Všeobecných smluvních podmínek CK J&M Cruise jsou informace o plavbě uvedené u jednotlivých zájezdů na webových stránkách CK J&M Cruise, které blíže upřesňují a specifikují poskytované služby cestovní kanceláří CK J&M Cruise. Informace uvedené ve Všeobecných smluvních podmínkách odpovídají platným právním předpisům a CK J&M Cruise si vyhrazuje právo na aktualizace a změny.