Všeobecné podmínky cestovní kanceláře KRASIM TOUR, spol. s r.o.

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**") obchodní společnosti KRASIM TOUR, spol. s r.o., IČO: 26941279, se sídlem Korunní 810/104 Praha 101 00 - Vinohrady, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod sp. zn. C 189457 , telefonní číslo a elektronická adresa: tel. 567 313 639-40 ; e-mail: info@krasimtour.cz (dále jen „**CK**" nebo „**Krasim**") podnikající v oblasti poskytování služeb cestovního ruchu jako cestovní kancelář ve smyslu §1b zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon č. 159/1999**") jsou platné pro všechny smlouvy o zájezdu, jejíž smluvní stranou je CK, jako pořadatel, ve smyslu § 2523 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**"), a zákazník, kterým může být ve smyslu § 2521 OZ ve spojení s § 4 zákona č. 159/1999 Sb. jakákoli fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s CK smlouvu o zájezdu nebo osoba, v jejíž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, anebo osoba, které byla smlouva o zájezdu postoupena (dále jen „**zákazník**"). Tyto VOP jsou platné a účinné ode dne 01.11.2022.

1.2. Tyto VOP tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi zákazníkem a CK, resp. dokladu o smlouvě (tj. potvrzení o zájezdu) (dále jen „Smlouva"). Tyto VOP upravují práva a povinnosti smluvních stran v souladu se zákonem č. 159/1999 Sb., a dále práva a povinnosti smluvních stran ve smyslu § 2521 a násl. OZ.

1.3. Obsah práv a povinností CK a zákazníka je kromě Smlouvy, resp. potvrzením o zájezdu, a VOP určen rovněž popisem zájezdu v katalogu, případně v jiném nabídkovém materiálu včetně jejich online verzí na internetových stránkách www.krasimtour.cz, případně i speciálními podmínkami přiloženými ke Smlouvě, které tvoří její nedílnou součást. V případě rozporu mezi textem Smlouvy, resp. potvrzením o zájezdu a popisem zájezdu v jakémkoli nabídkovém materiálu nebo VOP, má přednost Smlouva, resp. potvrzení o zájezdu.

1.4. CK nabízí a prodává zájezdy ve smyslu §1b zákona č. 159/1999 Sb., které realizuje na základě uzavíraných smluv o zájezdu. Smlouva je uzavřena v okamžiku potvrzení ze strany CK. Při uzavírání Smlouvy prostředky komunikace na dálku (zejména internet) je Smlouva uzavřena na základě objednávky zákazníka v okamžiku akceptace ze strany CK. Při uzavření Smlouvy či bezprostředně po jejím uzavření vydá CK doklad o Smlouvě (tj. potvrzení o zájezdu), resp. Smlouvu s náležitostmi potvrzení o zájezdu dle OZ, v textové podobě. Nedošlo-li k akceptaci ze strany CK dříve, je akceptací vydání tohoto dokladu o Smlouvě (tj. potvrzení o zájezdu). Je-li Smlouva vyhotovena v písemné formě, nahrazuje její stejnopis potvrzení o zájezdu, obsahuje-li všechny náležitosti potvrzení o zájezdu stanovené OZ. Byla-li Smlouva uzavřena mimo obchodní prostory podle § 1828 OZ, zákazník souhlasí s tím, aby potvrzení o zájezdu bylo poskytnuto zákazníkovi na jiném trvalém nosiči než na listině.

1.5. Smlouva je účinná okamžikem jejího uzavření zákazníkem a CK. Tímto okamžikem vznikají vzájemná práva a povinnosti zákazníka (včetně povinnosti platby ceny zájezdu) a CK, není-li ve Smlouvě nebo dále stanoveno jinak.

1.6. Osoba, která jako zákazník uzavírá s CK Smlouvu, je objednatelem zájezdu (dále jen „**objednatel**"). Pokud s CK uzavírá Smlouvu objednatel ve prospěch jiných osob, podpisem Smlouvy stvrzuje, že je zmocněn ostatními zákazníky, v jejichž prospěch uzavírá Smlouvu, k výlučné komunikaci s CK i za ostatní zákazníky. Pro účely článků 2.9, 3.1(e), 4.2, 4.4 a 5.3 VOP se za zákazníka považuje toliko objednatel zájezdu, a CK je v těchto případech povinna komunikovat pouze s objednatelem. CK bude komunikovat s ostatními zákazníky, v jejichž prospěch objednatel uzavřel Smlouvu, jen tehdy, pokud o to objednatel CK výslovně požádá nebo to vyžaduje mimořádná situace, pokud zároveň objednatel uvedl kontaktní údaje na tyto osoby.

2. Cena zájezdu a platební podmínky

Cena

2.1. Uzavřením Smlouvy vzniká zákazníkovi povinnost uhradit veškeré platby za zájezd (dále jen „**cena zájezdu**"). CK je povinna poskytnout zákazníkovi sjednané plnění až v okamžiku, kdy zákazník uhradil cenu zájezdu, ve stanoveném termínu, a to v celé sjednané výši podle případného rozpisu plateb.

2.2. Údaje o celkové ceně zájezdu včetně daní, poplatků nebo jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladech jsou uvedeny ve Smlouvě. Nelze-li tyto náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením Smlouvy, jsou ve Smlouvě uvedeny druhy dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout. Druhem dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout jsou především nově zavedené místní poplatky, daně, taxy, poplatky za vstup do cílové destinace, za transit přes některou oblast, zvláštní poplatky zaváděné v souvislosti s výskytem epidemie či pandemie nemoci nebo v důsledku jejího výskytu apod.

Platební podmínky

2.3. Není-li ve Smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu ujednáno jinak, zákazník je povinen provést vůči CK veškeré platby (včetně ceny zájezdu) na bankovní účet CK uvedený ve Smlouvě pod variabilním symbolem, kterým je číslo Smlouvy. Zákazník je rovněž oprávněn uhradit platby v hotovosti v sídle či provozovně CK příslušné osobě, která je za CK oprávněna jednat.

2.4. Cena zájezdu nebo její část se považuje za uhrazenou okamžikem připsání na bankovní účet dle článku 2.3, případně zaplacením na pokladně CK např. na adrese sídla CK či provozovny CK. Zákazník je oprávněn úhradu provést sám nebo prostřednictvím jím zvolené třetí osoby, které může k úhradě ceny zájezdu nebo její části udělit plnou moc. Takovou osobou může být i zástupce cestovní agentury, která zprostředkovává zákazníkovi uzavření Smlouvy. Zákazník nese veškerou odpovědnost za jednání jím zmocněné osoby a za to, že jím zmocněná osoba uhradí CK cenu zájezdu nebo její část. CK upozorňuje, že zástupce cestovní agentury, která zprostředkovává zákazníkovi uzavření Smlouvy, není zmocněn k přijetí plateb za CK.

2.5. Výše záloh a časový rozvrh plateb jsou stanoveny, pokud nebude ve Smlouvě uvedeno jinak, takto:
zákazník je povinen při uzavření Smlouvy uhradit zálohu ve výši 10 % sjednané ceny zájezdu,
Doplatek zálohy ve výši 50% ceny zájezdu je zákazník povinen uhradit nejpozději 31.03.
zbývající doplatek ceny zájezdu je zákazník povinen uhradit nejpozději do 30 dnů před zahájením zájezdu.

2.6. Cena zájezdu či její část může být hrazena také formou poukazu či karty benefitních společností či obdobným bonusem či slevou (dále jen „**benefitní poukaz**"), které CK akceptuje. Použití benefitního poukazu pro platbu ceny zájezdu či její části se řídí podmínkami pro uplatnění a přijímání benefitních poukazů stanovenými vydavatelem daného benefitního poukazu. Benefitní poukaz lze uplatnit pouze v plné nominální hodnotě. Benefitní poukaz nelze směnit za peníze, a to ani v případě odstoupení od Smlouvy ze strany CK nebo zákazníka. V případě odstoupení od smlouvy CK vrátí zákazníkovi benefitní poukaz v hodnotě ponížené o odstupné (pokud se uplatní). Původní benefitní poukaz se zákazníkovi nevrací. [Benefitními poukazy lze hradit nejvýše 50 % z celkové ceny zájezdu, a zároveň však nejvýše do výše 10.000 Kč na jeden zájezd. Benefitní poukazy nelze kombinovat s žádnými jinými poukazy, slevami (např. firemní sleva) a bonusy CK (není-li uvedeno jinak)

2.7. CK má právo na zaplacení plné ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen uhradit plnou cenu služeb před jejich poskytnutím. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem a to i přes upozornění zákazníka na povinnost zájezd uhradit stanovením náhradního termínu úhrady zájezdu ze strany cestovní kanceláře nebo obchodního zástupce je CK oprávněna zájezd zrušit bez dalšího upozornění. Zákazník hradí veškeré náklady spojené se zrušením cesty, přičemž právo na odstupné pro CK zůstává nedotčeno.

3. Práva a povinnosti zákazníka

Práva zákazníka

3.1. Zákazník má zejména následující práva:
a) odstoupit od Smlouvy dle článku 5.6(a) kdykoli před zahájením zájezdu proti zaplacení přiměřeného odstupného za předčasné ukončení závazku ze smlouvy dle čl. 5.7 a 5.8, případně odstupného stanoveného CK v souladu s ust. § 2533 OZ;
b) postoupit smlouvu dle článků 4.5 až 4.7 a v souladu s § 2532 OZ na třetí osobu, splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, pokud zákazník písemně CK oznámí, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba uvedená v oznámení;
c) na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb specifikovaných ve Smlouvě a na poskytnutí pomoci v nesnázích dle článku 7.1;
d) na ochranu osobních údajů, které jsou obsahem Smlouvy, podrobnosti k ochraně osobních údajů jsou uvedeny na internetových stránkách www.krasimtour.cz ;
e) na doručení dalších podrobných a pro zákazníka důležitých údajů o všech skutečnostech týkajících se zájezdu, které jsou CK známy, pokud nejsou obsaženy již ve Smlouvě, potvrzení o zájezdu, v katalogu CK, který zákazníkovi předal, nebo v popisu zájezdu na internetových stránkách www.krasimtour.cz k okamžiku uzavření Smlouvy, a to ve lhůtě nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu (je-li Smlouva uzavřena v době kratší než 7 dní před zahájením zájezdu, splní pořadatel tyto povinnosti), a pokud to vyžadují okolnosti, i na předání nezbytných stvrzenek, poukázek a přepravních dokladů, zejména letenek, poukazů k ubytování nebo stravování, dokladů nutných pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiných dokladů jichž je pro uskutečnění zájezdu dle Smlouvy třeba, zpravidla na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, a pokud není uvedena, dopisem zaslaným na adresu bydliště/sídla uvedenou ve Smlouvě;
f) na sdělení údajů o povinném pojištění CK pro případ krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze Smlouvy zákazníkem nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti dle článku 0;
g) na sdělení údajů o komerčním cestovním pojištění zákazníka dle článku 9, pokud si jej zákazník sjednal ve spolupráci s CK;
h) na reklamaci vad zájezdu v souladu s článkem 6.

Povinnosti zákazníka

3.2. Zákazník má zejména následující povinnosti:
a) řádně a včas uhradit cenu zájezdu;
b) plnit veškeré další povinnosti plynoucí ze zákona, zejm. OZ, nebo ze Smlouvy;
c) zdržet se jednání, která by omezovala práva ostatních zákazníků, dodavatelů služeb CK či jejich zástupců (včetně delegáta), ohrozila nebo poškodila dobré jméno CK, přičemž je povinen dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, neporušovat svým chováním bezpečnost dopravy nebo zájezdu, nenarušovat veřejný pořádek, nedopouštět se jakékoli verbální či fyzické inzultace ve směru k jakýmkoli jiným osobám včetně zaměstnanců, zástupců nebo dodavatelů služeb CK, nebýt ve stavu pod vlivem nepřiměřeného množství alkoholu a nebýt ve stavu pod vlivem jiných návykových a omamných látek, řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné osoby určené CK a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravců a ubytovatelů, počínat si za všech okolností tak, aby předcházel vzniku škody na zdraví a majetku nebo jiné újmy své, ostatních zákazníků, poskytovatelů služeb nebo CK či třetích osob, a uhradit případnou újmu, kterou způsobil;
d) poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně uvádět CK požadované údaje ve Smlouvě vč. jakýchkoliv změn takových údajů;
e) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilé osoby a souhlas zákonných zástupců s doprovodem třetí osobou, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje; předložit souhlas zákonných zástupců v případě, že zákazník starší 15 let a mladší 18 let hodlá uzavřít smlouvu na služby čerpané v zahraničí; a v případě, že stát, kam cestuje nezletilá osoba, vyžaduje písemné potvrzení a souhlas zákonných zástupců s vycestováním (informace lze zjistit na webových stránkách ministerstva zahraničí ČR http://www.mzv.cz v rubrice věnované konkrétnímu státu), zajistit takový doklad zákonných zástupců nezletilého s úředně ověřeným podpisem;
f) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu, pobytu apod.) se všemi požadovanými doklady;

g) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad vydaný státem, jehož uvedl, že je občanem, víza, doklad o zdravotním pojištění, souhlas zákonných zástupců s vycestováním nezletilého, pokud je vyžadován apod.); příslušníci jiných států než států EHP jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si zajistit na své vlastní náklady; CK upozorňuje, že většina států vyžaduje, aby cestovní pas byl platný dalších 6 měsíců od doby opuštění příslušné země;
h) splnit na své vlastní náklady zdravotnické či epidemiologické povinnosti při pobytu a cestách v tuzemsku i v zahraničí (vč. očkovacích, testovacích apod.), mít příslušná lékařská či jiná potvrzení a doporučení pro cesty a pobyt, které jsou stanoveny právními předpisy a opatřeními orgánů příslušných zemí pobytu i tranzitu, leteckými či jinými dopravci, ubytovateli apod.;
i) uplatnit bez zbytečného odkladu přímo u dopravce ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel;
j) veškeré závady a odchylky od objednaných služeb bez zbytečného odkladu po jejich zjištění na místě oznámit zástupci CK a poskytnout nezbytnou součinnost k jejich odstranění, jakož určit přiměřenou lhůtu CK k odstranění vad;
k) komunikovat s leteckými či ostatními dopravci v případě zrušení, zpoždění, přesunutí letů, mezipřistání, odepření nástupu na palubu apod., kteří nesou přímou odpovědnost zejm. dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004;
l) pozorně sledovat na letišti veškeré informační tabule a obrazovky s pokyny letiště a dopravců, zejména věnovat pozornost uváděným časům plánovaných příletů, odletů, boardingu, uváděným letištním branám (gaty), přičemž CK upozorňuje, že údaje uvedené v tomto článku se mohou měnit i řádech několika minut, jakož řídit se pokyny letištního personálu včetně osob provádějících bezpečnostní letištní kontrolu cestujících.
3.3. Zákazník byl před uzavřením Smlouvy informován o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a požadovaných zdravotních dokladech pro cesty a pobyt v cílové destinaci (státu určení). Zákazník dále stvrzuje, že uvedené informace sleduje také na internetových stránkách ministerstva zahraničních věcí http://www.mzv.cz, přičemž je srozuměn s tím, že jsou na těchto stránkách umístěny také další důležité a aktualizované informace o cílových destinacích (státech určení). Pokud je zákazník jiné národnosti než české, musí si vízovou povinnost ověřit na příslušném konzulárním oddělení daného státu.

4. ZMĚNA ZÁVAZKŮ ZE SMLOUVY A POSTOUPENÍ SMLOUVY

Změny závazků

4.1. CK si vyhrazuje právo změnit závazky plynoucí ze Smlouvy.
4.2. Změní-li CK závazky ze Smlouvy tak, že se jedná o nepodstatnou změnu Smlouvy, oznámí tuto skutečnost zákazníkovi v textové podobě doručením oznámení na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, a pokud není uvedena, dopisem zaslaným na adresu bydliště/sídla uvedenou ve Smlouvě. Za nepodstatnou změnu závazků ze Smlouvy se považují jiné změny než změny skutečností uvedených v § 2527 OZ a zvýšení ceny zájezdu o 8 a méně % ceny zájezdu. Změna některých z hlavních náležitostí zájezdu uvedených v § 2527 OZ může být podle okolností případu podstatnou nebo nepodstatnou změnou Smlouvy.
4.3. CK si tímto pro případ, že ji k tomu budou vnější okolnosti nutit, vyhrazuje právo nepodstatně změnit sjednané náležitosti zájezdu následujícím způsobem:
a) pro případ, že dojde ke zvýšení cen pohonných hmot, změny směnného kurzu české koruny, USD/EUR použitých pro stanovení ceny zájezdu.
b) pro případ, že CK bude nucena na základě překnihování hotelu změnit ubytovací zařízení, kde měl být dle Smlouvy, resp. potvrzení o zájezdu, zákazník ubytován, poskytne CK zákazníkovi ve sjednané destinaci ubytovací zařízení stejné nebo vyšší jakosti; změna ubytování může být s písemným souhlasem zákazníka i na část pobytu.
c) pro případ, že CK bude nucena změnit místo odjezdu na zájezd nebo místo návratu ze zájezdu (zejm. příletové nebo odletové letiště, nádraží apod.), kde nebo odkud měl být dle Smlouvy, resp. potvrzení o zájezdu, zákazník přepravován, poskytne CK zákazníkovi způsob dopravy stejné nebo vyšší jakosti a, pokud to nebude možné, přiměřenou slevu z ceny zájezdu, a zároveň uhradí zákazníkovi veškeré náklady, které jsou se změnou místa odjezdu nebo místa návratu spojeny; CK neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, popřípadě z důvodu přetížení vzdušných koridorů a dálničních tras. Cestující musí při plánování přípojů, brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. CK neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění. V případě zpoždění nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy, náhradu nečerpaných služeb a náhradu jakékoliv s tím spojené škody. Náhradu škody se zákazník může domáhat přímo u letecké společnosti na základě nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 ze dne 11. února 2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů.
d) pro případ, že CK bude nucena změnit způsob stravování, který měl být dle Smlouvy, resp. potvrzení o zájezdu, zákazníkovi poskytován, poskytne CK zákazníkovi způsob stravování stejné nebo vyšší jakosti a, pokud to nebude možné, přiměřenou slevu z ceny zájezdu, a zároveň uhradí zákazníkovi veškeré náklady, které jsou se změnou způsobu stravování spojeny. V této souvislosti CK upozorňuje, že změna formy stravování z all inclusive na jinou formy stravování neznamená, že jedná o změnu sjednané náležitosti zájezdu podstatným způsobem, pokud bude zákazníkovi nabídnut alternativní způsob stravování se stejnou nebo vyšší kvalitou.
e) pro případ, že CK bude nucena změnit program zájezdu, který měl být dle Smlouvy, resp. potvrzení o zájezdu, zákazníkovi poskytován, poskytne CK zákazníkovi alternativní program stejné nebo vyšší jakosti a, pokud to nebude možné, přiměřenou slevu z ceny zájezdu.
f) U zájezdů cestovní kanceláře je první a poslední den určen především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. Pro určení ceny zájezdu je rozhodující počet nocí strávených ve Vašem ubytovacím zařízení. Noc se rozumí poskytnutí ubytování v době od 14.00 hodin do 10.00 hodin následujícího dne, i když noc nebyla čerpána v plném rozsahu. Znamená to, že je-li vypsán zájezd na 8 dní, ve vašem ubytovacím zařízení strávíte 7 nocí atd. a to bez ohledu na to, zda budete z důvodu pozdního letu nebo zpoždění ubytováni až velmi pozdě v noci nebo v brzkých ranních hodinách. V případě časného odletu nebo pozdního či zpožděného letu do cílové destinace nelze rovněž poskytnout slevy a kompenzace za služby, které nemohly být z tohoto důvodu využity (např. snídaně nebo večeře v hotelu). Pokud to bude možné, nahradí CK tuto službu přiměřenou kompenzací.
4.4. Zamýšlí-li CK změnit závazky ze Smlouvy tak, že by se jednalo o podstatnou změnu Smlouvy, tj. zvýšení ceny zájezdu o více než 8 %, podstatná změna některých z hlavních náležitostí zájezdu uvedených v § 2527 OZ v důsledku působení vnější okolnosti, nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala podle § 2528 odst. 1 písm. h) OZ, oznámí tuto skutečnost zákazníkovi CK učiní oznámení v textové podobě doručením přednostně na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, a pokud není uvedena, dopisem zaslaným na adresu bydliště/sídla uvedenou ve Smlouvě nejpozději dvacátý den před zahájením zájezdu. Spolu s oznámením CK předloží návrh na změnu závazku ze Smlouvy. CK v oznámení uvede důvod zvýšení ceny a dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu; lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od Smlouvy podle článku 5.6(d); důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od Smlouvy podle článku 5.6(d); a údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy ve lhůtě podle článku 5.6(d), platí, že se změnou závazků ze Smlouvy souhlasí. Zvýšení ceny o více než 8% dává zákazníkovi právo odstoupit od Smlouvy bez zaplacení odstupného.
4.5. Ceny zájezdů uvedené v nabídkových listech zájezdů nebo na www.krasimtour.cz byly kalkulovány na základě kurzů devizových trhů ČNB platných ke dni 01.11.2022. Cena paliva použitá pro kalkulaci zájezdů je 950 USD /MT, kurz 1EUR= 1,05 USD. Způsob výpočtu cenových úprav podle článku 4.3 je následující. V případě, že se v období mezi uzavřením Smlouvy a přiměřenou dobou před zahájením zájezdu (ne později než dvacátý den před zahájením zájezdu) zvýší: a) náklady dle článku 4.3 je CK oprávněna zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšení těchto nákladů na obstarání zájezdu CK, přičemž není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, je cena zájezdu vypočtena s přihlédnutím k nákladům dle článku 4.3 platným ke dni 01.11.2022.
4.6. Jestliže dojde mezi uzavřením Smlouvy a zahájením zájezdu ke snížení výše uvedených nákladů, má zákazník právo na snížení ceny o částku vypočtenou obdobným způsobem, jako je uvedeno u zvýšení. V případě snížení ceny má CK právo na odečtení skutečných administrativních nákladů od částky, jež má být zákazníkovi vrácena.

Postoupení smlouvy

4.5. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník Smlouvu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník včas oznámení o změně v osobě zákazníka v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou Smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu. CK má v případě postoupení Smlouvy právo požadovat po zákazníkovi manipulační poplatek za administrativní náklady spojené s postoupením Smlouvy ve výši 500 Kč (dále jen „**manipulační poplatek**“) a další vynaložené náklady spojené s postoupením Smlouvy a v souvislosti se změnou v osobě zákazníka, a tuto skutečnost zákazníkovi na žádost písemně doloží (zejména může jít o manipulační poplatek CK, poplatky za změnu letenky, jízdenky apod.). CK upozorňuje, že v některých případech náklady spojené s postoupením Smlouvy mohou být vysoké, a to např. tehdy, je-li zajištěna letecká přeprava, a v důsledku zamýšlené změny v osobách cestujících by byla CK povinna hradit vysoké poplatky leteckým dopravcům za změny v osobách cestujících. Žádost o doložení nákladů spojených s postoupením Smlouvy musí zákazník doručit CK do 5 dní ode dne doručení oznámení CK o výši požadovaných nákladů spojených s postoupením Smlouvy zákazníkovi.
4.6. Zákazník a nový zákazník, na něhož byla Smlouva postoupena, jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou.
4.7. Nový zákazník bere na vědomí, že v případě změny osoby, která dle Smlouvy využívala speciální nabídku (např. „dítě zdarma“ či „slevu za včasný nákup“), ke které dochází až po termínu, do kterého bylo možno speciální nabídku uzavřít či slevu čerpat, není již možné tuto výhodu převést na nového zákazníka. Tato speciální nabídka je po uplynutí stanovené doby vázána výhradně na konkrétní osoby uvedené ve Smlouvě, jimž byly výhody poskytnuty a výhody z ní plynoucí jsou po uplynutí stanovené doby nepřevoditelné na jiné osoby, tzn. že nový zákazník vstupující do práv ze Smlouvy je vedle dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vznikly, povinen v takovém případně před zahájením zájezdu uhradit rovněž rozdíl ceny zájezdu v době provedení změny a původně skutečně uhrazené ceny zájezdu. Měl-li původní zákazník zakoupeno pojištění zprostředkované CK, nelze toto pojištění převést na nového zákazníka.

5. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

Odstoupení ze strany CK

5.1. CK je oprávněna před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit z následujících důvodů
a) zrušení zájezdu pro nedosažení nejnižšího počtu osob nutného k uskutečnění zájezdu (viz článek 5.3);
b) pokud CK v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti (pro nevyhnutelné mimořádné okolnosti platí v zásadě obdobné podmínky dle článku 5.6(b), tedy tyto musí mj. existovat v době odstoupení od Smlouvy a zároveň v tomto okamžiku musí být zřejmé, že tyto nevyhnutelné a mimořádné okolnosti v době, kdy má být uskutečněný zájezd dle Smlouvy, nepominou, přičemž nemohou mít důvod v nebo být vzniklé jen z poměrů CK, v takovém případě CK zrušení zájezdu oznámí zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu;
c) poruší-li zákazník podstatně svou povinnost vyplývající ze Smlouvy, zejména tehdy, poruší-li zákazník některou ze svých povinností uvedených v článku 3.2, nebo
d) bude-li zákazník v prodlení s úhradou jakékoli platby vůči CK.

5.2. Odstoupí-li od Smlouvy CK z důvodu dle článku 5.1(c) nebo 5.1(d), vrátí CK zákazníkovi cenu zájezdu poníženou o odstupné, jehož výše se vypočte shodným způsobem, jako se počítá odstupné v případě odstoupení od Smlouvy zákazníkem podle článků 5.7 a 5.8. Rozhodným dnem pro výpočet výše odstupného v případě odstoupení od Smlouvy CK je den, kdy bylo zákazníkovi odstoupení od Smlouvy doručeno.
5.3. Není-li ve Smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu uvedeno jinak, je CK oprávněna zrušit zájezd před jeho zahájením, pokud počet osob přihlášených na zájezd je nižší než 60 % účastníků u autokarových nebo autobusových zájezdů, a 75 % u leteckých a ostatních zájezdů. V takovém případě CK zákazníkovi vrátí ve lhůtě 14 dní od ukončení závazku ze Smlouvy veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch za zájezd, a zrušení zájezdu oznámí zákazníkovi ve lhůtě:
a) 14 dní před zahájením zájezdu v případě, že jeho délka činí více než 6 dní;
b) 7 dní před zahájením zájezdu, v případě, že jeho délka činí 2 až 6 dní;
c) 48 hodin před zahájením zájezdu v případě, že jeho délka činí méně než 2 dny.
5.4. Pro případ, že zákazník poruší podstatným způsobem některou ze svých povinností dle článku 3.2(c) a ohrožuje tím život, zdraví nebo majetek ostatních účastníků zájezdu, CK, jejich zástupců či dodavatelů služeb a/nebo jakýchkoli třetí osob, vyhrazuje si CK možnost zákazníka vyloučit ze zájezdu s tím, že v takovém případě jsou ukončeny závazky ze Smlouvy. Zákazník v takovém případě nemá nárok na vrácení jím uhrazené ceny zájezdu, a nahradí CK veškeré související náklady a vzniklou škodu.
5.5. Pro případ, že zákazník obdrží od CK poukaz na zájezd vystavený na základě zákona č. 185/2020 Sb. (Lex Voucher), přičemž jej následně uplatní takovým způsobem, že zjevně zneužije svých práv na úkor CK (zejména bezodkladně po zaplacení zájezdu poukazem na zájezd vystaveným v režimu Lex Voucher následně takto zaplacený zájezd stornuje s cílem obejít Lex Voucher a domoci se okamžitě výplaty finančních prostředků), je CK oprávněna namísto vrácení ceny zájezdu ponížené o odstupné vystavit zákazníkovi opět poukaz na zájezd v nominální hodnotě zákazníkem uplatněného poukazu na zájezd ponížené o přiměřené odstupné vypočtené dle článků 5.7 a 5.8.

Odstoupení ze strany zákazníka

5.6. Zákazník může před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit
a) vždy, avšak v takovém případě je povinen, není-li dále stanoveno jinak, hradit CK odstupné;
b) před zahájením zájezdu bez zaplacení odstupného, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. Nevyhnutelné a mimořádné okolnosti musí existovat v době odstoupení od Smlouvy a zároveň v tomto okamžiku musí být zřejmé, že tyto nevyhnutelné a mimořádné okolnosti v době, kdy má být uskutečněný zájezd dle Smlouvy, nepominou. V takovém případě má zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd a nemusí platit CK odstupné, nestanoví-li právní předpis jinak. Zákazník v případě odstoupení podle tohoto článku nemá právo na náhradu újmy. Nevyhnutelnými a mimořádnými okolnostmi není onemocnění zákazníka, nařízení karantény zákazníkovi nebo uložení povinnosti testů, povinné vakcinace, povinnost prokázání bezinfekčnosti zákazníka (CovidPass apod.), ani žádné jiné skutečnosti mající důvod v nebo vzniklé jen z osobních poměrů zákazníka; tyto okolnosti ani nejsou důvodem pro odstoupení zákazníka od smlouvy bez úhrady odstupného;
c) z důvodu, že CK podstatně porušila své zákonné nebo smluvní povinnosti;
d) před zahájením zájezdu od Smlouvy z důvodu, že nesouhlasí s podstatnou změnou Smlouvy z důvodů dle článku 4.4, a to ve lhůtě 5 dní ode dne doručení návrhu na změnu závazku ze Smlouvy dle článku 4.4. V takovém případě má zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd a nemusí platit CK odstupné, nestanoví-li právní předpis jinak. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy ve stanovené lhůtě, platí, že se změnou závazku ze Smlouvy souhlasí.

Odstupné a vypořádání plateb

5.7. Výše odstupného, které je zákazník povinen uhradit, závisí na dni, kdy bylo CK doručeno odstoupení od Smlouvy zákazníkem. Odstoupí-li zákazník ve lhůtě
a) 30 a více dní přede dnem zahájení zájezdu, činí výše odstupného 10 % z celkové ceny zájezdu;
b) 29 - 15 dní přede dnem zahájení zájezdu, činí výše odstupného 50 % z celkové ceny zájezdu;
c) 14 - 8 dní přede dnem zahájení zájezdu, činí výše odstupného 80 % z celkové ceny zájezdu;
d) 7 dní a méně přede dnem zahájení zájezdu, činí výše odstupného 100 % z celkové ceny zájezdu.
5.8. Bez ohledu na článek 5.7 platí, že minimální částka odstupného, kterou je povinen zákazník CK uhradit, činí částku ve výši 1.000 Kč za každého zákazníka. Pokud výše odstupného vypočteného podle článku 5.7 nedosahuje částky odpovídající ceně zájezdu snížené o úspory nákladů a o příjmy z náhradního využití služeb cestovního ruchu, činí odstupné částku ve výši ceny zájezdu snížené o úspory nákladů a o příjmy z náhradního využití služeb cestovního ruchu. Na žádost zákazníka výši odstupného odůvodní. Odůvodněním se rozumí sdělení informace o tom, jakým způsobem CK vypočetla odstupné; tj. CK není povinna spolu s odůvodněním předkládat zákazníkovi veškeré podklady, které použila pro výpočet odstupného. Žádost o odůvodnění výše odstupného musí zákazník doručit CK do 30 dní ode dne doručení oznámení CK o vrácení plateb učiněných zákazníkem za zájezd snížených o odstupné.
5.9. V případě odstoupení od smlouvy CK bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy, vrátí zákazníkovi veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o částku odpovídající odstupnému (pokud se hradí) a doručí zákazníkovi oznámení CK o vrácení plateb za zájezd snížených o odstupné. CK tak má právo jednostranně započíst odstupné proti pohledávce zákazníka z titulu nároku na vrácení jím nebo v jeho prospěch učiněných plateb za zájezd.

6. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU

6.1. Práva z vadného plnění, související vzájemná práva a povinnosti CK a zákazníka, upravuje reklamační řád CK, který je dostupný na následujících internetových stránkách: www.krasimtour.cz
6.2. Zákazník je povinen vytknout CK vadu bez zbytečného odkladu poté, kdy ji zjistí nebo kdy ji zjistit mohl a měl. Zákazník je povinen, pokud je to možné, vytknout vadu již přímo v místě poskytování služby u průvodce CK nebo jiné osoby pověřené CK tak, aby mohla být zjednána okamžitá náprava. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne odstranit vadu nebo je zapotřebí okamžité nápravy.
6.3. CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených služeb cestovního ruchu. Neodstraní-li CK vadu v přiměřené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od Smlouvy bez zaplacení odstupného.
6.4. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu. Za doručení zprávy, žádosti nebo stížnosti zákazníka CK se pro běh lhůt včetně promlčecí lhůty považuje i jejich doručení zprostředkovateli prodeje zájezdu. Zákazník má právo uplatnit svá práva z vadného plnění rovněž v kterékoliv provozovně nebo v sídle CK. V případě ústního podání reklamace je zástupce CK povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede osobní údaje zákazníka, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, příp. písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace podepíše sepisující zástupce CK i zákazník, který podpisem vyslovuje souhlas s jeho obsahem.
6.5. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci či jiné oprávněné osobě určené CK přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování apod., aby se mohli přesvědčit o oprávněnosti reklamace. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce CK či jiného CK pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči dodavatelům /poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí.
6.6. Uplatní-li zákazník reklamaci, je osoba pověřená CK povinna po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta delší lhůta. Do této lhůty se nezapočítává čas potřebný k odbornému posouzení vady.
6.7. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady.

7. POMOC V NESNÁZÍCH A PRÁVO NA NÁHRADU ÚJMY

7.1. V případě uzavření Smlouvy CK odpovídá za řádné poskytnutí všech sjednaných služeb cestovního ruchu a je povinna poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích. Zavinil-li si zákazník nesnáze sám, může CK za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.
7.2. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku újmy své, dalších zákazníků, CK a jejích obchodních partnerů.
7.3. CK odpovídá zákazníkovi za splnění povinností ze Smlouvy bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby. Vytkl-li zákazník CK vadu podle článku 6.2 a neodstranila-li ji CK, má zákazník právo na náhradu škody. CK se povinnosti k náhradě újmy zprostí, prokáže-li, že porušení smluvní povinnosti lze přičíst třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu, a nebylo možné je předvídat nebo odvrátit.

8. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ PROTI ÚPADKU

8.1. CK uzavřela ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. pojistnou smlouvu o pojištění záruky v důsledku úpadku CK s pojišťovnou **ČSOB** jejíž kontaktní údaje jsou následující: Masarykovo náměstí 1458, 53002, Pardubice - Zelené předměstí. Na základě této pojistné smlouvy vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:
a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu do místa odjezdu nebo do jiného místa, na němž se CK se zákazníkem dohodla, pokud je tato doprava součástí zájezdu;
b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil; a
c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.
8.2. V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky (dále jen „**ČR**“), pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Pojišťovna může zákazníkovi poskytnout pojistné plnění ve formě úhrady služeb, na základě kterých zákazník pokračuje ve svém zájezdu. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti CK v důsledku neplnění Smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

9. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ ZÁKAZNÍKA

9.1. Cena zájezdu nezahrnuje cestovní pojištění. Zákazník má možnost si sjednat pojištění pro případ krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze smlouvy zákazníkem nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti. Sjednání tohoto pojištění CK doporučuje a zároveň zákazníkovi umožňuje sjednání odpovídajícího pojištění jejím prostřednictvím.

10. ROZHODNÉ PRÁVO, ŘEŠENÍ SPORŮ, STÍŽNOSTI

10.1. Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze Smlouvy uzavřené s CK nebo v souvislosti s takovou Smlouvou, je právo ČR, kterým se řídí Smlouva, resp. potvrzení o zájezdu, a to včetně těchto VOP.
10.2. V souladu s ust. § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, CK informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s CK prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, internetová adresa http://www.coi.cz.

10.3. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporu online ONLINE DISPUTE RESOLUTION" (dále jen ODR) na webových stránkách http://ec.europa.eu/consumers/odr. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na http://ec.europa.eu/odr.
10.4. Zákazník je oprávněn vůči CK uplatnit jakékoli své případné stížnosti na adrese sídla CK, na e-mailové adrese info@krasimtour.cz nebo na telefonní lince 567 313 639-40. Případné stížnosti zákazníků projedná odpovědná osoba určená CK a po přezkoumání stížnosti zákazníka o výsledcích přezkumu informuje v přiměřené lhůtě.

11. DALŠÍ PODMÍNKY

Další podmínky mimo jiné blíže upravují obsah a rozsah poskytovaných služeb sjednaných cestovní smlouvou a z toho plynoucí rozsah či omezení odpovědnosti cestovní kanceláře.

11.1. Ubytování

Kategorizace ubytovacích zařízení uvedená v katalogu, na webových stránkách www.krasimtour.cz, v dalších propagačních materiálech a ve smlouvě vyjadřuje hodnocení kvality a úrovně ubytování podle úsudku pořadatele, přičemž nemusí odpovídat standardní kategorizaci ubytovacího zařízení vyjádřené počtem hvězd; z rozdílnosti kategorizací se nelze na pořadateli domáhat žádných nároků. Poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v katalogu. Období před a po hlavní sezóně přináší vedle výhodných cen i skutečnost, že některá zařízení (bary, diskotéky apod.) nejsou v provozu. V případech překnihování, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, bude poskytnuto ubytování v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Upozorňujeme, že jsou rozdíly v kategorizaci hotelů mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelích mohou být pokoje jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů nejsou vždy stejné. Může se stát, že některé deklarované vybavení hotelového pokoje chybí, jedná se zpravidla o vybavení, které není na rozdíl od našich zvyklostí podmíněno místní normou pro předmětnou kategorii ubytování. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a cestovní kancelář na něj nemá obvykle vliv. Některé hotely nebo hotelové komplexy sestávají z centrální budovy a dalších vedlejších budov umístěných v areálu hotelu. Pokoj tak může být umístěn v centrální, ale i ve vedlejší budově. Jednolůžkové pokoje, mohou být menší a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. Za třílůžkový pokoj je považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací křeslo, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko. Sprcha a WC v penzionech jsou většinou umístěny společně v koupelně bez rozdělovací stěny či závěsu. Voda odtéká otvorem v podlaze. U většiny hotelů je již sprchová kabinka nebo závěs, který ji odděluje. Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit pokoje v den odjezdu do 12.00 hodin (v některých případech již do 10.00 hodin), možnost nastěhování v den příjezdu je nejdříve po 14.00 hodině. Samozřejmě se pracovníci CK Krasim snaží, aby se hosté ubytovali hned po příjezdu. Ve většině případů se to i daří. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokoje. CK KRASIM však umožňuje v maximální míře pobyt až do odjezdu nebo příjezdu dalšího turnusu, pokud je to prakticky proveditelné. V těchto případech jsou podmínky střídání turnusů uvedeny v informačních pokynech na nástěnkách, nebo informaci podá delegát na poslední schůzce před odletem. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá cestovní kancelář Krasim vliv. Stavební zákon jednotlivých měst však zakazuje stavební činnost v měsících červen až září. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. K dovolené patří i večerní zábava, bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Zvláště na Slunečném pobřeží je nutno počítat s tím, že mladí Němci a Skandinávci dělají v opilosti velký hluk. To ovšem CK nemůže v žádném případě ovlivnit. Také stavební styl může umožňovat zvukovou prostupnost mezi jednotlivými místnostmi.

11.2. Klimatizace/topení

Tato zařízení najdete až na výjimky ve všech ubytovacích zařízeních, kde je toto přímo uvedeno v popisu. V mnoha případech je klimatizace ovládaná centrálně a její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. Často je klimatizace v provozu pouze několik hodin denně nebo pouze v hlavní sezóně.

11.3. Stravování a nápoje

V hotelech se vaří většinou mezinárodní pokrmy obohacené o místní zvyky. Převažuje zelenina a různé saláty. Způsob stravování je uveden u popisu každého hotelu. Kontinentální (evropská) snídaně se většinou skládá z kávy a čaje, pečiva, másla a zavařeniny nebo sýra, salámu případně vajíček, ale vždy jen části těchto surovin. Snídaně podávané formou bufetu znamená volnou konzumaci z nabídky, která odpovídá kategorii hotelu a zejména místním zvyklostem. Například obsahuje pečivo, kávu, čaj, džus, různé sladké koláče, ovoce, vajíčka, zavařeninu, sýr, salám, to vše opět podle kategorie hotelu. V hotelech nižší a střední kategorie může být nabídka omezena pouze na některé z uvedených položek. Večeře je buď menu s obsluhou, výběr z několika chodů a saláty formou bufetu nebo volná konzumace formou bufetu. Nabídka opět odpovídá kategorii hotelu. Nápoje nikdy nejsou zahrnuty v ceně, není-li uvedeno jinak. V ubytování s možností vlastního vaření jsou k dispozici kuchyňky či kuchyňské kouty vybavené většinou dvouvařičem a ledničkou. Kuchyňské vybavení, které je k dispozici, se skládá obvykle ze základního nádobí. Není možno vždy očekávat plně vybavenou kuchyňku.

11.4. Pláže

Cestovní kancelář neodpovídá za případné znečištění pláží z důvodu klimatických poruch nebo jiných nepředpokládaných důvodů. Údaje o vzdálenosti od ubytovacího zařízení jsou v popisu hlavního katalogu jen orientační a vzdálenost na pláž je měřena od nejbližšího místa areálu ubytovacího zařízení k okraji pláže. Většina pláží je veřejná a přístupná i místnímu, pro naše představy, často hlučnému obyvatelstvu.

11.5. Bazény

Pokud je součástí hotelového zařízení i vyhřívaný bazén, je třeba vzít v úvahu, že ne vždy je bazén skutečně vyhříván a tato skutečnost závisí především na rozhodnutí vedení hotelu. Ne všechny hotely mají bazén s čistícím (filtračním zařízením) a proto musí být při vyšších teplotách bazén vypuštěn a vyčištěn. Je tedy nutné počítat s tím, že může být bazén po určitou dobu mimo provoz. Počet lehátek a slunečníků u bazénu neodpovídá vždy kapacitě hotelu.

11.6. Voda a elektrické napětí

Voda je všude pitná, ale pro jistotu je lepší ji převařit, nebo jako všude je lépe pít vodu balenou. V hotelích se solárním topením teče občas vlažná voda. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie a v zásobování vodou. S tím pak souvisí i výpadek klimatizace.

11.7. Cestovní doklady

Držitelé cestovních dokladů jiných státu jsou povinni si zajistit sami potřebné doklady a náležitosti k cestě u příslušného velvyslanectví nebo konzulátu. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník. Většina států vyžaduje, aby cestovní pas byl platný dalších 6 měsíců od doby opuštění země. V případě, že cestující v průběhu zájezdu ztratí, nebo jsou mu odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu opatřit náhradní náklady sám a na své vlastní náklady. Zákazník se může v tomto případě obrátit na průvodce nebo delegáta v žádosti o pomoc. Průvodce nebo delegát může v tomto případě pomoci pouze v omezeném rozsahu a jen v takové míře, aby nebyly narušeny jeho jiné povinnosti.

12. Závěrečná ustanovení

Platnost těchto podmínek se vztahuje na služby poskytované cestovní kanceláří KRASIM jen tehdy, není-li cestovní kanceláří stanoven, či předem sjednán rozsah vzájemných práv a povinností jinak, a to vždy písemnou formou. Zákazníci potvrzují podpisem cestovních smluv, že jsou jim Všeobecné podmínky známy, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu a ceníku cestovní kanceláře KRASIM o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a cestovní kancelář si vyhrazuje právo jejich změny do doby uzavření cestovní smlouvy se zákazníkem.

13. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

Souhlas se zpracováním osobních údajů dává zákazník podpisem cestovní smlouvy a to zcela dobrovolně. Zákazním může tento souhlas kdykoliv odvolat a CK Krasim musí toto odvolání akceptovat. Tento souhlas se uděluje až do doby jeho písemného odvolání. Poskytované údaje mohou být zpřístupněny pouze zaměstnancům cestovní kanceláře Krasim a dále osobám, které jsou oprávněny služby poskytované cestovní kanceláří Krasim nabízet a poskytovat. Dále prohlašuji, že jsem zmocněn a podpisem této smlouvy uděluji souhlas ve smyslu paragrafu 5 odst. 2 zákona č.101/2000 Sb. rovněž i jménem všech osob uvede.

14. Zpracování osobních údajů zákazníků

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.

14.1. Cestovní kancelář KRASIM je oprávněna zpracovávat osobní údaje, které jí zákazník poskytl či poskytne a jejichž zpracování je nezbytné pro účely uzavření a splnění smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří KRASIM, případně k vypořádání vzájemných nároků plynoucích ze smlouvy, pro účely plnění zákonných povinností cestovní kanceláře KRASIM z takového smluvního vztahu vyplývajících a pro účely oprávněných zájmů cestovní kanceláře KRASIM. Jedná se zejména o identifikační a kontaktní údaje zákazníka (především jméno, příjmení, datum narození, e-mailovou a korespondenční adresu, místo trvalého pobytu, telefonní číslo).
Cestovní kancelář KRASIM je rovněž oprávněna zpracovávat fotografie a videozáznamy (podobizny) zákazníka, pokud jí byl k jejich pořizování a zveřejňování udělen ze strany zákazníka písemný souhlas.

14.2. Správcem osobních údajů je cestovní kancelář KRASIM TOUR,spol. s r.o., IČO 26941279, se sídlem Korunní 810/104, Praha 10 - Vinohrady, PSČ 101 00, Česká republika, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 189457. Cestovní kancelář KRASIM při zpracování osobních údajů zákazníků dodržuje obecně závazné právní předpisy, především 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 (dále jen GDPR).

14.3. Zpracování osobních údajů zákazníků u správce probíhá jak automatizovaně, tak manuálně, v elektronické i listinné podobě, zaměstnanci cestovní kanceláře KRASIM a smluvně pověřenými zpracovateli. K osobním údajům zákazníků zpracovávaným pro účely plnění smlouvy mají kromě správce zpravidla přístup také smluvně pověření zpracovatelé, kterými jsou zejména smluvní dodavatelé služeb souvisejících se zájezdem (zejm. ubytovací a stravovací zařízení, delegáti,
pojišťovny, dopravci a poskytovatelé dalších služeb, které si v souvislosti se zájezdem zákazník objednal), obchodní zástupci, kteří se zákazníkem uzavírají smlouvy jménem a na účet cestovní kanceláře KRASIM, poskytovatelé doručovacích služeb a provozovatelé IT služeb a software. Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář KRASIM může jeho osobní údaje poskytnout také orgánu veřejné správy (včetně např. soudu či orgánu činného v trestním řízení), a to v rozsahu a za podmínek stanovených obecně závaznými právními předpisy, případně též dalším subjektům, umožňuje-li nebo vyžaduje-li předání osobních údajů zákon nebo je-li předání osobních údajů nezbytné pro naplnění účelu zpracování. V případě zákazníků, kteří mají na základě smlouvy o zájezdu absolvovat zájezd do Turecka, tzn. mimo prostor Evropské unie, předává cestovní kancelář KRASIM osobní údaje zákazníků příjemci/příjemcům osobních údajů v Turecku. Cestovní kancelář KRASIM zákazníky informuje, že ve vztahu k Turecku neexistuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající úrovni ochrany osobních údajů. V jiných případech cestovní kancelář KRASIM nemá v úmyslu předat osobní údaje mimo prostor Evropské unie ani mezinárodním organizacím.

14.4. Osobní údaje zákazníka cestovní kancelář KRASIM zpracovává k účelům (i.) uzavření a splnění smlouvy podle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR, (ii.) splnění právních povinností cestovní kanceláře KRASIM jako správce, a to v rozsahu a za podmínek stanovených příslušnými obecně závaznými právními předpisy podle čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR, (iii.) ochrany oprávněných zájmů a práv cestovní kanceláře KRASIM jako správce podle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR, zejména k určení, výkonu nebo obhajobě práv plynoucích cestovní kanceláři KRASIM ze smlouvy se zákazníkem a k propagaci a nabízení svých služeb (tzv. přímý marketing), a to prostřednictvím e-mailových zpráv či zásilek doručovaných poskytovatelem poštovních služeb. Zákazník má právo kdykoliv vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů pro účely propagace a nabízení služeb cestovní kanceláře KRASIM a požádat o zrušení zasílání takovýchto propagačních sdělení, a to zasláním emailu na krasimtour@krasimtour.cz či zasláním písemného sdělení na adresu sídla cestovní kanceláře KRASIM, Korunní 810/104, Praha 10 - Vinohrady, PSČ 101 00, či na adresu KRASIM TOUR,spol. s r.o., Masarykovo nám. 37, Jihlava, PSČ 586 01. V takovém případě nebudou nadále propagační sdělení zákazníkovi zasílána, ani nebudou jeho údaje nadále za tímto účelem zpracovávány.

14.5 Cestovní kancelář KRASIM zpracovává osobní údaje především po dobu trvání smlouvy se zákazníkem. Po ukončení smluvního vztahu cestovní kancelář KRASIM zpracovává osobní údaje po dobu nezbytně nutnou k vypořádání případných nároků ze smlouvy uzavřené se zákazníkem a ke splnění právních povinností, které jsou stanoveny obecně závaznými právními předpisy (např. archivační povinnost správce). Pro účely vytvoření databáze využitelné pro marketing a zejména pro následné zasílání obchodních nabídek a cílené reklamy (reklamních sdělení) jsou osobní údaje zákazníka zpracovávány, udělí-li k tomu zákazník výslovný souhlas, po dobu 3 let ode dne udělení tohoto souhlasu zákazníkem, nedojde-li k odvolání souhlasu uděleného zákazníkem před uplynutím této doby. Po uplynutí výše uvedených časových úseků jsou osobní údaje zákazníků vymazány.
14.6. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetí osoby, potvrzuje, že je oprávněn poskytnout cestovní kanceláři KRASIM její osobní údaje a že tato osoba byla seznámena s informacemi o zpracování jejích osobních údajů podle tohoto ustanovení bodu 13. Všeobecných podmínek cestovní kanceláře KRASIM.
14.7. Zákazník má jako subjekt údajů následující práva: (i.) právo na přístup ke svým osobním údajům (podle čl. 15 GDPR); (ii.) právo na opravu osobních údajů (podle čl. 16 GDPR); (iii.) právo na výmaz osobních údajů – tzv. právo být zapomenut (podle čl. 17 GDPR); (iv.) právo na omezení zpracování (podle čl. 18 GDPR); (v.) právo na přenositelnost údajů (podle čl. 20 GDPR); (vi.) právo vznést námitku proti zpracování (podle čl. 21 GDPR); a (vii.) právo podat stížnost u dozorového úřadu (podle čl. 15 odst. 1 písm. f) GDPR), kterým je v České republice Úřad pro ochranu osobních údajů, pokud by se domníval, že zpracováním jeho osobních údajů je porušeno nařízení GDPR.
14.8. Požadavek na poskytování osobních údajů je založen především smlouvou, neboť se jedná o údaje, které je nutné uvést do smlouvy o zájezdu (identifikační údaje zákazníka). V důsledku neposkytnutí osobních údajů nezbytných pro splnění smlouvy o zájezdu by nebylo možné uzavření a plnění smlouvy o zájezdu.
14.9. Předávání osobních údajů do třetích zemí
Cestovní kancelář Krasim Tour předává Vaše OÚ do třetích zemí jen v nezbytném rozsahu a jen za účelem realizace zájezdu. Všichni naši zpracovatelé postupují při zpracování v souladu GDPR. Údaje od nás zpravidla obdrží:
- delegát a ubytovací zařízení – v rozsahu jméno, příjmení, pohlaví, datum narození
- přepravní společnosti – v rozsahu jméno, příjmení, pohlaví, datum narození
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 je možné čerpat z http://ec.europa.eu/...index_en.htm
Podrobné „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny www.krasimtour.cz