

Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře STEFANNY, s. r. o.

Tyto všeobecné obchodní podmínky a obecné informace účasti na zájezdech (dále jen VOP) platí od 25. 11. 2018 a jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a ostatní služby cestovního ruchu provozované společností Cestovní kancelář STEFANNY s.r.o., IČ 26847019, se sídlem Opava, Královská 53, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Vratislavským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 50315 (dále jen CK). Tyto VOP tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a CK. Za zákazníka se považuje jakákoliv fyzická nebo právnická osoba a dále i osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena.

1. Vznik a předmět smluvního vztahu

1.1. Smluvní vztah mezi cestovní kancelář (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě zákaznickem (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsané písemné Smlouvy o zájezdu (která slouží také jako potvrzení o zájezdu ve smyslu §2525 OZ), dále jen Smlouva nebo smlouva o zájezdu potvrzené CK. Předáním vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že tyto VOP uznává a souhlasí s nimi.

1.2. Katalogy a nabídkové listy zájezdů jsou vydávány ve velkém předstihu. CK si proto vyhrazuje právo oznámit před uzavřením Smlouvy změny údajů uvedených v katalogu zájezdů. V případě, že se údaje v cestovní smlouvě a v katalogu odlišují, jsou závazné údaje uvedené v cestovní Smlouvě. Zákazník svým podpisem pod Smlouvou stvrzuje, že převzal katalog (nabídkový list CK), který obsahuje bližší údaje o zájezdu, nebo získal potřebné informace na www.stefanny.cz stránkách, nebo v dodatečné nabídce zájezdu. Doklad o pojištění CK pro případ úpadku ve smyslu zákona 159/99 Sb. (tento doklad je součástí Smlouvy) a seznámil se se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti CK. 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 zemi. Další důležité a aktualizované informace o cílových destinacích naleznou zákazník na stránkách www.mzv.cz.

1.3. Smlouvu lze změnit pouze písemně.

1.4. Údaje, informace, termíny a ceny uvedené v katalogu CK, na webových stránkách a dalších propagačních materiálech CK byly zpracovány na základě informací dostupných a platných v době jejich zpracování, vč. směnného kurzu CZK k EUR a USD a aktuální ceně letecké paliva a motorové nafty použitých pro kalkulaci služeb. CK si vyhrazuje právo na chyby publikovaných informací, termínů a cen. Závazné jsou pro CK i zákaznické údaje poskytnuté a ceny sjednané ve Smlouvě potvrzené pracovištěm centrály CK.

1.5. V průběhu času může CK získávat nové informace nebo zadaněmat různé změny ze strany dopravců, ubytovatelů a obchodních partnerů. Tyto změny jsou postupně publikovány do informací poskytnutých na webových stránkách www.stefanny.cz. Při rozporu informací poskytnutých v katalogu a poskytnutých na webových stránkách CK má přednost informace poskytnutá na webových stránkách. Závazné jsou však pouze informace uvedené ve Smlouvě o zájezdu a potvrzené pracovištěm centrály CK.

2. Předšmluvní informace

2.1. Zákazník, který si objedná zájezd (v souladu se zákonem 159/1999 Sb. a 89/2012 Sb.) obdrží před uzavřením Smlouvy o zájezdu „Informační formulář o právech zákazníka - zájezd“ na prodejní, nebo v příloze e-mailu (spolu s návrhem Smlouvy, v případě zaslání e-mailu si zákazník nejdříve přečte „Informační formulář o právech zákazníka - zájezd“). V tomto dokumentu jsou shrnuty základní práva zákazníka podle zákona 159/1999 Sb. a zákona 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Celá znění zákonů jsou k dispozici na <http://mmr.cz>.

2.2. Další předšmluvní informace, tedy hlavní náležitosti služeb cestovního ruchu, které nejsou specifikovány přímo ve Smlouvě o zájezdu jsou k dispozici na www.stefanny.cz. Jedná se zejména o trasy cest, dopravní prostředky, misty, data a časy odjezdu a příjezdu, zastávek, velikosti skupin, jazyků, v němž budou poskytovány služby cestovního ruchu, vhodnosti pohybu a cesty pro osoby s omezenou schopností pohybu.

3. Cena zájezdu a její změna

3.1. Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená a potvrzená CK STEFANNY na Smlouvě o zájezdu. Cenu jsou cenami smluvními mezi CK na straně jedné a zákazníkem na straně druhé. Obsah cen je uveden v nabídce jednotlivých služeb. Ceny obsahují DPH/ pokud je u jednotlivých služeb DPH účtováno/.

3.2. CK má právo do 20. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem v souladu se zákonem č.89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“ - § 2530 NOZ na zvýšení ceny zájezdu z důvodu:

- zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie
- zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou nedílnou součástí ceny zájezdu. CK je v takovém případě oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající rozdílem mezi původní a novou cenou.
- zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu, tj. ke dni 31. 10. 2018, a to o více než 8%. Cena zájezdu se zvýší o tolik procent o kolik procent došlo k zvýšení směnného kurzu.
- zvýšení palivového příplatku - u zájezdů s leteckou dopravou je **palivový příplatek** součástí ceny zájezdu z referenční ceny leteckého paliva 600,-USD/MT. V případě ceny leteckého paliva přesahující cenu 600,-USD/MT je CK oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o tzv. palivový příplatek, který bude zákazníkovi účtován jako povinný příplatek. V souladu se Smlouvami s leteckou společností bude zákazníkovi účtována výše palivového poplatku podle vzorce: Palivový doplatek (USD/1 zpáteční letenku) = (cena na světových trzích - referenční cena) * SP * SWK/1, přičemž „SP“ znamená průměrnou spotřebu paliva na daném letu v tunách, „SWK“ znamená koeficient využití jednotlivých typů letadel a průměrného počtu rotací, který činí 1,1395 a „K“ znamená průměrnou sedačkovou kapacitu letadla, která činí 183 míst. Výsledek výpočtu se přepočte z USD na CZK dle kurzu ČNB platného v den výpočtu. Cena na světových trzích je měsíční průměrná cena za obchodní den určená „Platts Barges FOB Rotterdam High“ uveřejněná v „Platts MarketScan“ dostupném na www.platts.com. Referenční cena je 600 USD/MT (příčemž MT je označení pro metrickou tunu paliva). Za zvýšení ceny dopravy včetně cen pohonných hmot (v souladu s NOZ) se považuje také změna kurzu USD k CZK. Ceny letecké dopravy vycházejí z Referenčního kurzu 21,75 CZK za 1,-USD. Při změně kurzu může být cena zájezdu za každou osobu (za každou jednu obousměrnou letenku jednostranně zvýšena o 15,- Kč za každých 0,1 CZK, o které bude Referenční kurz převyššen aktuálním kurzem).

e) CK je oprávněna kdykoli změnit cenu zájezdů (a dalších služeb) u nových Smlou o zájezdu (nikoli tedy jednostranně u již prodaných zájezdů). Novou cenou se rozumí cena, kterou potvrdí CK ve Smlouvě. V tomto smyslu upravené ceny zájezdů a dalších služeb jsou platné dnem vyhlášení úpravy cen (vyhlášení se oznámením na webových stránkách CK a oznámením do obchodní síť prodejce CK) a má se za to, že podpisem Smlouvy se zákazník dohodl s CK na této upravené ceně. CK může přispoušet ke změně ceny v případě, že dojde k výrazné změně cen dodávancích služeb, které jsou kalkulovány v celkové (souhrnné) ceně zájezdu (služeb). U ceny uváděné v tištěných katalogu CK jsou vydávány s velkým předstihem a CK si vyhrazuje právo tiskových chyb i právo úpravy cen v případě, že dojde ke změně cen dodavatelů CK. Zvýšení ceny může být provedeno také formou povinného příplatku (v nominální hodnotě nebo procentem ceny zájezdu).

f) případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu Smlouvy zákazníkovi, nezakládají právo zákazníka na slevu u je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu Smlouvy.

h) pro služby a ceny určené věkem je rozhodující věk zákazníka v den čerpání poslední služby zájezdu (ukončení zájezdu), pokud do tohoto data dovozí zákazník určený věk, zahrnuje se již od počátku do vyšší kategorie.

h) všechny slevy a výhody musí být uplatněny při podpisu Smlouvy o zájezdu a musí být na této Smlouvě písemně uvedeny. Žádnou slevu, výhodu nebo přání zákazníka nelze uplatňovat dodatečně po podpisu Smlouvy o zájezdu. Všechny speciální požadavky a přání klientů (např. vyhleďte z pokojů, umístění jednotlivých pokojů v hotelu, usazení v autobuse) jsou zpoplatněna a mohou být uvedeny ve Smlouvě o zájezdu pouze formou příplatku. Žádné jiné poznámky a přání klientů, které nejsou nabízeny formou příplatku nelze ve Smlouvě uvést.

3.3. Zvýšení ceny musí být zákazníkovi oznámeno nejpozději 20 dnů před zahájením zájezdu písemně, e-mailem nebo poštou. Zákazník může návrh přijmout nebo odstoupit od smlouvy, aniž by musel hradit odstoupné za předčasné ukončení závazku. Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy ve lhůtě do 5-ti dnů (písemně), platí, že se změnou ceny zájezdu souhlasí. Odstoupí-li zákazník ve lhůtě, obdrží finanční prostředky zpět do 14-ti dnů od odstoupení od Smlouvy.

3.4. Zákazník má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CK vedenou v peněžní ústavu nebo případně u k tomu zplnomocněného obchodního zástupce. Při neodržení stanoveného termínu úhrady zákazníkovi má CK právo od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit odstoupné dle bodu 6.5, čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody.

4.2. Cestovní kancelář je oprávněna požadovat zálohu ve výši Min 30- 50% z celkové ceny zájezdu. V případě nákupu zájezdu do 31. 1. 2018 zákazník může uhradit pouze zálohu ve výši 1500 Kč/os. (+případně pojištění). Druhá záloha do výše 50% z celkové ceny zájezdu musí být uhradena do 31. 3. 2019, případně do 60 dnů před zahájením zájezdu (podle toho, co nastane dříve). Celková cena zájezdu musí být uhradena do 30 dnů před zahájením zájezdu.

4.3. V případě zájezdu Last minute musí být úhrada celkové ceny zájezdu provedena v době platnosti rezervace. Poplatky za změny v knihovně a odstoupení od smlouvy (odstoupné dle bodu 6.5) jsou splatné ihned.

4.4. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb dle sjednané smlouvy jen při včasném zaplacení ceny zájezdu v celé sjednané výši. Cestovní doklady, letenky, vouchery, jsou zásadně zákazníkovi předáni až po plném zaplacení zájezdu. Odvabení je zasíláno zákazníkovi 2 dny před odjezdem/ odletem na e-mailovou adresu zákazníka nebo obchodního zástupce/prodejece/

4. Platební podmínky

4.1. CK má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CK vedenou v peněžní ústavu nebo případně u k tomu zplnomocněného obchodního zástupce. Při neodržení stanoveného termínu úhrady zákazníkovi má CK právo od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit odstoupné dle bodu 6.5, čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody.

5. Práva a povinnosti zákazníka

- K základním právům zákazníka patří:
 - právo na řádně poskytnutí potvrzených služeb
 - právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, zvl. kontaktní osobu, na kterou se zákazník v případě nesnáží může obrátit (místní zástupce CK, zastupitelský úřad - adresa a telefon).
 - právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny
 - právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek čl. 6.
 - právo na reklamaci vad v souladu s čl. 8.
 - právo na ochranu osobních údajů, která uvádí v Smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech před nepovolanými osobami.
 - právo obdržet podle se Smlouvou o zájezdu doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojistovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události
 - právo na poskytnutí dalších písemných informací nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu o všech skutečnostech, které jsou pro účast na zájezdu důležité a jsou CK známy.
- K základním povinnostem zákazníka patří:
 - poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravidelně vyplnění potřebných formulářů a předložení dokladů.
 - * děti do 15-ti let se mohou zájezdu zúčastnit pouze v do-

vodu osoby starší 18-ti let a s písemným souhlasem na předepsaném formuláři v češtině a angličtině s ověřeným podpisem zákonných zástupců dítěte- oba rodiče. (formulář je k dispozici na www.stefanny.cz)

- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osoby, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- nahlásit účast cizích státních příslušníků
- zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. 3. těchto podmínek a prokázat to dokladem o zaplacení
- převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a řádně si je zkontrolovat
- dostavit se ve stanoveném čase na místo srazu
- při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (cestovní doklad, víza, atd.); cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelství země, kam cestují, resp. kterými budou projíždět, a potřebná víza si obstarat sami. CK nenese zodpovědnost za případné problémy vzniklé vadnými úkony zákazníka. Veškeré náklady, které vzniknou neodržetím tohoto ustanovení, nesé zákazník. Trasa cesty (u autokarových zájezdů) je k dispozici na www.stefanny.cz, nebo si zákazník může vyžádat písemné potvrzení trasy v CK.
- řídít se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné cestovní kanceláři určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; v případě porušení právních předpisů nebo závazného narušování programu či průběhu zájezdu je CK oprávněna zákazníka ze zájezdu vykázat, přičemž tento ztrácí nárok na další služby stejně tak jako nárok na úhradu nevyužitých služeb
- veškeré závady a odchylky od sjednaných služeb reklamovat bezodkladně po jejich zjištění nejlépe na místě u zástupce CK a poskytnout součinnost nezbytnou k jejich odstranění
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, dodavatele služeb CK či ohrozit či poškodit jinou CK
- uhradit škodu, kterou způsobí v dopravním prostředku nebo v ubytovcím a jiném zařízení, kde čerpal služby za jistěné dle Smlouvy o zájezdu
- 5.3. K základním povinnostem zákazníka dále patří:
 - seznámit své účastníky s těmito VOP i dalšími informacemi, které od CK obdrží
 - zabezpečit, aby účastníci plnili povinnosti zákaznicků
 - pokud je předmětem smlouvy zájezd, pak seznámit účastníky s dokladem o povinném pojištění CK.

6. Práva a povinnosti cestovní kanceláře, změny sjednaných služeb

6.1. CK je oprávněna provádět změny a odchylky od dohodnutého obsahu smlouvy. Jedná se zejména o změny dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu, meziřístání, programu zájezdu a poskytnutých služeb, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. / tzv. vyšší moc/

6.2. CK není odpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno zákazníkem.

6.3. CK není odpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou porušením právní povinnosti, pokud porušení bylo způsobeno třetí osobou, která není spojená s poskytováním zájezdu.

6.4. CK není odpovědná za nesplnění svých závazků, povinností a škodu způsobenou neodvratitelnou událostí, kterou nebylo možno předpokládat nebo byla nevyhnutelná a nemohlo ji být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kanceláři požadovat.

6.5. CK si vyhrazuje právo zrušit zájezd a odstoupit od Smlouvy o zájezdu, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků nutného pro konání zájezdu. Tento minimální počet je stanoven na 35 osob. Cestovní kancelář je oprávněna v takovém případě zrušit zájezd, nejpozději však 20 dnů před zahájením zájezdu a v téže lhůtě je cestovní kancelář povinna o zrušení zájezdu informovat zákazníka. CK si dále vyhrazuje právo zrušit zájezd nebo jednotlivé služby a odstoupit od cestovní smlouvy v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni rozumně požadovat. Dojde-li ke zrušení zájezdu a odstoupení od smlouvy podle tohoto čl. 5.5, není CK odpovědná za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoliv pokuty.

6.6. Jestliže CK neposkytne všechny služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, třebaže se k tomu smlouva zavázala, je CK povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat příp. aby zákazník mohl služby čerpat, zejména je povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné se nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zameření zájezdu.

V takovém případě je CK povinna:

- zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo bližší se k původním podmínkám, resp. odpovídající zameření zájezdu
- vrátit zákazníkovi zaplacenou cenu služeb neposkytnutých vinou CK, za které nebylo poskytnuto náhradní plnění
- poskytnout zákazníkovi slevu z ceny služeb, které byly zahrnuty do ceny zájezdu a nebyly vinou CK poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě
- v případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejně nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejně nebo vyšší třídy), jsou další nároky zákazníka vůči CK vyloučeny.

6.7. CK si vyhrazuje právo na změnu nebo zrušení nástupního či srovnávacího místa k odjezdu na zájezd a od návratu ze zájezdu v případě nenaplnění minimálního počtu osob nutného k zajištění této služby. V případě zrušení nástupního nebo srovnávacího místa CK vrátí zákazníkovi částku zaplacenou za tyto služby.

6.8. CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu roz-

hodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, smluvní dopravní problémy, nestěší a další okolnosti, které CK nemohla ovlivnit ani předvídat a kterým nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po cestovní kanceláři požadovat. V tomto případě není CK odpovědná za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoliv pokuty.

6.9. Přerušil-li cestovní kancelář zájezd z důvodu vyšší moci, je povinna učinit veškerá opatření k dopravě cestujícího zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasí.

6.10. Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd/ odlet na zájezd, má CK nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

6.11. Při jakékoliv probíhající komunikaci mezi zákazníkem a pracovníky CK STEFANNY je nezbytné oboustranné dodržování nejen etických norem, ale i odpovídajících zákonů. Musí být vyloučena jakákoliv projev neslušnosti se s právem na ochranu osobnosti (i ustanovením zákona o přestupcích, zejména § 49 zákona č. 200/1990 Sb.). Konkrétně naprosto nepřijatelné jsou projevy dotýkající se občanské cti, lidské důstojnosti, soukromí, osobního jména atd. zcela vyloučen je rovněž jakýkoliv posměch, urážka na cti, vyhrůžky újmy na zdraví, či jiné hrubé jednání odporující zmíněným právním předpisům. V případě, že dojde k výskytu těchto nežádoucích projevů CK i zákazník mohou být dalšího veškerou vzájemnou komunikaci ukončit. Výše popsané jednání je považováno za podstatné porušení smlouvy o zájezdu.

7. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, odstoupné

7.1. Zákazník má před zahájením zájezdu právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy, příp. na převod zaplacené částky na úhradu ceny náhradního plnění bez účtování jakékoliv odstoupného v následujících případech:

- pokud nepřijme návrh CK na změnu smlouvy
- pokud CK poruší své povinnosti stanovené smlouvou nebo zákonem
- při zrušení zájezdu cestovní kanceláří
- při změně termínu konání zájezdu o více než 3 dny
- při změně ceny zájezdu s výjimkou případů uvedených v čl. 2.

při závažné změně ubytování u pobytových zájezdů - za závažnou změnu se nepovažuje, je-li nově ubytování v objektu stejné nebo vyšší kategorie ve stejné oblasti

- při závažné změně způsobu přepravy
- 7.2. Za závažnou změnu přepravy se nepovažuje:
 - změna příjezdové nebo odjezdové trasy, změna nebo zrušení nástupního nebo srovnávacího místa
 - změna odletového (odjezdového) či příletového (příjezdového) místa oproti původně stanovenému. (V takovém případě zajistí CK na vlastní náklady náhradní dopravu z (do) původně stanoveného místa, popř. uhradí náklady na dopravu do výše jízdného autobusem či vlakem 2. třídy).
 - změna trasy letu, uskutečnění meziřístání, změna letecké společnosti, typu letadla a letového řádu.
- 7.3. Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že sejeji změnou souhlasí.

7.4. Doporučuje se, aby oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník sepsal formou zápisu u prodejního místa, kde službu zakoupil nebo na toto prodejní místo zaslal doporučenou poštou, příp. jiným prokazatelným způsobem. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem prokazatelného doručení odstoupení od CK, a to zejména dnem sepsání zápisu, např. dnem doručení písemného oznámení na prodejní místo, kde si zákazník službu zakoupil, nebo na adresu sídla CK. Z lékařského hlediska těhotenství není nemoc, neurčí-li lékař jinak. Toto se netýká základního stornopoplatku při zrušení zájezdu více než 60 dní před odjezdem zájezdu, který není pojištěný.

7.5. Není-li důvodem odstoupení od smlouvy porušení povinností CK stanovené smlouvou nebo odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinností zákazníkovi, je zákazník povinen zaplatit CK následující odstoupné. Stornovací poplatek se účtuje za každého jednoho přihlášeného zákazníka z celkové ceny zájezdu v následující výši:

- * 1 000, Kč/os. /vč. dětí/ ode dne přihlášení, nejpozději však 60. den před plánovaným odjezdem,
- * 20% z ceny zájezdu, v době zrušení mezi 59-45 dnem před plánovaným odjezdem,
- * 40% z ceny zájezdu, v době zrušení mezi 44-31 dnem před plánovaným odjezdem,
- * 60% z ceny zájezdu, v době zrušení mezi 30-17 dnem před plánovaným odjezdem,
- * 80% z ceny zájezdu, v době zrušení mezi 16-8 dnem před plánovaným odjezdem,
- * 100% z ceny zájezdu 7 dnů a méně před plánovaným odjezdem.

* v případě zajištění letenky na vyžádání je zákazník povinen uhradit 100% storno poplatek rozhodne-li se letenku zrušit.

6. Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena za všechny stornované osoby včetně všech objednaných fakultativních služeb.
7. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady dodavatelům služeb CK.
- 7.8. V případě storna jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbývajících osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení studia/ apartmánu nižším počtem osob.
- 7.9. Při určení počtu dnů pro výpočet stornopoplatků se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Do počtu dnů se nezapočítává den zahájení zájezdu (odletu, odjezdu či nástupu na zájezd).
- 7.10. CK má právo jednostranně započítat odstoupné se vzájemnou pohledávkou zákazníka na vrácení zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu.
- 7.11. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně

zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za necerpané služby.

12. Dodatečně změny v knihovni na přání zákazníka:
- 10. dne před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba. Dnem doručení oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů s překnihováním spojených ve výši 500 Kč za osobu. Od 10. dne před odletem se zákazníkem požadovaná změna knihovni považuje za odstoupení zákazníka od smlouvy a zákazník je v tomto případě povinen uhradit odstoupné dle článku 6.
- zákazníkem požadovaná změna termínu odjezdu, destinace, hotelu, místa odletu a příletu je vždy posuzována jako odstoupení od smlouvy a uzavření smlouvy nové. Nová cestovní smlouva, bude uzavřena dle aktuální nabídky platné v době jejího uzavření.
13. CK upozorňuje zákazníky, že v ceně zájezdu není zahrnuto pojištění stornopoplátek v případě zrušení zájezdu, a proto všem doporučuje připlácení fakultativního cestovního pojištění. Pokud má zákazník sjednáno komplexní cestovní pojištění storna zájezdu, má se za to, že tato služba (pojištění) je čerpána od podpisu smlouvy. V případě storna zájezdu se cena pojištění zákazníkovi nevrací ani nespadá do výpočtu odstoupné, neboť služba je čerpána a dodavateli uhrazená v plné výši.

8. Odstoupení od smlouvy ze strany CK

1. CK může, mimo jiné, odstoupit od cestovní smlouvy v těchto případech:
- před zahájením zájezdu z důvodů zrušení zájezdu cestovní kancelář. Zákazník je neprodělně informován a je mu nabídnuta nová cestovní smlouva nebo vrácena zaplacená částka.
- z důvodu porušení povinností zákazníkem. Pokud cestovní kancelář odstoupí od smlouvy z důvodu, chování zákazníka proti dobrým mrávům např. tím, že zákazník ohrožuje život a zdraví své, případně ostatních zákazníků či pracovníků cestovní kanceláře, hrubým způsobem vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu, pak zákazník nemá nárok na vrácení alikvotní části ceny služeb, které nebyly čerpány, a dále je povinen uhradit CK veškeré náklady, které cestovní kancelář vznikly (např. náklady spojené se zpáteční dopravou) a případně vzniklou škodu.
- v důsledku tzv. vyšší moci, tj. v příčin, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK má v tomto případě právo na úhradu dohod poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodů vyšší moci je CK povinná učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět.

9. Reklamacce, odpovědnost za škody, reklamační řád

Reklamační řád (samostatně nebo jako součást těchto všeobecných smluvních podmínek cestovní kanceláře STEFANNY, s.r.o.), je nedílnou součástí potvrzení o zájezdu/Smlouvy o zájezdu (dále jen „SZ“), upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřizování (dále jen „reklamacce“) v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“) a zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění (dále jen „zákon o podnikání v cestovním ruchu“) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“). Cestovní kancelář (dále jen „CK“) odpovídá zákazníkovi ve smyslu § 2537 a násl. NOZ za vady zájezdu. Má-li zájezd vadu a byla-li tato vada vyčtena zákazníkovi v souladu s § 2537-2540 NOZ bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Nевytkli-li zákazník vadu bez zbytečného odkladu vlastním zavěněním, a to ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu a cestovní kancelář touto namítne, pak mu soud právo na slevu z ceny nepřizná. Při řešení reklamacce je nutná součinnost zákazníka, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do doprovodných prostředků, kterými byla zajištěna doprava, zástupci pověřenému cestovní kancelář, jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamacce, aby bylo možné objektivně posoudit tržerzi uvedené v reklamaci. Cestovní kancelář doporučuje zákazníkovi, aby touto součinností poskytl. Při výskytu závdů v plnění se zákazníkovi doporučuje společně působit v tom směru, aby se eventuálně škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník si měl zejména veškeré svoje výhrady sdělit v místě vzniku průvodčí – delegátovi CK, případně vedoucímu provozovny poskytující své služby nebo jinému odpovědnému pracovníkovi tak, aby mohla být uskutečněna náprava na místě samém (odstranění vady, nalezení okamžitého řešení). Reklamacce může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem v zástupce cestovní kanceláře během trvání zájezdu, či v cestovní kancelář v Opavě na adrese: CK STEFANNY s.r.o., Vančurova 53, 747 07 Opava, nebo e-mail: opava@stefanny.cz, info@stefanny.cz. Reklamacce může zákazník uplatnit také na jakémkoli prodejním místě obchodní sítě CK, kde klient reklamované služby sjednal (zakoupil) – tedy ve své cestovní agentuře či pobočce CK. Přijmout reklamacce je oprávněn každý pracovník CK na centrále, každý pracovník pobočky CK či pracovník prodejního místa obchodní sítě CK, kde si klient reklamované služby sjednal. Zákazník při uplatňování reklamacce uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamacce, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamacce průkazně skutkově doloží. Cestovní kancelář zákazníkovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě. Je-li uzavření SZ zprostředkováno jinou cestovní kancelář, uplatnit u této zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Za zákazníka se pro účely reklamacce považuje každý účastník zájezdu uvedený v SZ. K uplatnění reklamacce musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci - reklamační protokol - v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamacce uplatnil, identifikační údaje

zákazníka, co je předmětem reklamacce a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník před zástupci cestovní kanceláře v místě poskytované služby zůstupí písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamacce, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákazníkem protokol sepíše a zákazníkovi se doporučuje, aby svým podpisem na reklamačním protokolu stvrdil převzetí jeho kopie a souhlas s jeho obsahem. Reklamační protokol je součástí reklamačního řízení. CK nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří dnů. Do této doby se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacce, pokud se cestovní kancelář se zákazníkem nedohodne na delší lhůtu. V případech, kdy je reklamacce posuzována jako neúspěšná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamacce ve smyslu § 19 odst. 1 zák. o ochraně spotřebitele. Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, webová stránka: www.adr.coi.cz. V případě, že si zákazník objednal (sjednal) služby CK on-line má zákazník právo se obrátit pro řešení spotřebitelských sporů na „ONLINE DISPUTE RESOLUTION“ (dále jen ODR) na webových stránkách <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž cestovní kancelář zákazníkovi ujistila, nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí cestovní kancelář nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady. Nesjedná-li cestovní kancelář nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a cestovní kancelář mu nahradí účelné vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud cestovní kancelář odmítá nápravu zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náhrada vzhledem k zvláštním zájmům zákazníka. Vyskytli-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li cestovní kancelář opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo zákazník opatření z řádného důvodu odmítne, zajistí cestovní kancelář na své náklady přípravu zákazníka na místo odjezdu popř. na jiné ujednané místo. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služby cestovního ruchu nižší jakosti, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně, zajistí-li pokračování s vyššími náklady, jdou tyto k tíži cestovní kanceláře. Cestovní kancelář se odpovědností k náhradě škody, způsobené porušením smluvní povinnosti zprostředkatelem, je ze své povinnosti dočasné nebo trvalé zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepředvídatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Jak je výslovně ujednáno v SZ, umožňuje-li mezinárodní Smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení náhrady škody, hradí cestovní kancelář škody vzniklé porušením povinnosti ze Smlouvy o zájezdu jen do výše tohoto omezení. CK nese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve Smlouvě, požádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamacce se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojištění krytí pojišťovny na základě pojistné Smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kancelář zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. CK se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostředkatelem, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu v rámci zájezdu (Smlouvy sjednaných služeb)- a) zákazníkovi,
- b) třetí osobu, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možno předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo
- neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Výše náhrady škody za závažky ze Smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod o letecké dopravě. Rozsah odpovědnosti CK při přípravě cestujících a zavazadel je limitován. Převážnými podmínkami či Pravidlym řádem, z nichž vyplývají také limity pro náhradu za ztrátu nebo zničení zavazadel. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké dopravě, stejně tak jakékoliv další reklamacce vztahující se k letecké dopravě reklamacce zákazník přímo u letecké dopravce. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů. Práva a povinnosti vyplývající z uplatnění reklamacce se řídí obecně závaznými právními předpisy.

10. Pojištění

1. CK má ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. uzavřenou pojistnou smlouvu na pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře, na základě kterého vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK 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. Současně s tímto VOP předává CK zákazníkovi potvrzení pojišťovny obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události (doklad o pojištění si vezme se sebou na cestu). V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečení dopravy z místa pobytu do ČR vč. nezbytného ubytování a stravování do doby

odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu vč. nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti cestovní kanceláři v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.- 2. Cestovní pojištění – možnost připlácet si fakultativně pojištění na léčebné výlohy, pojištění na storno zájezdu, odpovědnost za způsobené škody, pojištění zavazadel, zubní ošetření apod. Všem klientům doporučujeme uzavřít prostřednictvím CK fakultativní komplexní cestovní pojištění, které kryje všechny tyto případy, na rozdíl od pojištění obsažených u kreditních a platebních karet. Při sjednání tohoto pojištění obdrží zákazník současně s cestovní smlouvou i Pojistné podmínky. V případě vlastního pojištění při případném onemocnění nebo úrazu v zahraničí budete nuceni lékařskou péči a zahraniční volání na asistenční službu zajišťovat sami. Pokud si zakoupíte zájezd, který je organizován jiným tourooperátorem, platí pojistné podmínky tohoto organizátora zájezdu. Upozorňujeme, že tyto podmínky mohou být odlišné od podmínek CK STEFANNY. Pro zajištění pojištění je bezpodmínečně nutné uvést na cestovní smlouvě data narození všech účastníků zájezdu. Pojištění musí být uzavřeno pro všechny osoby na cestovní smlouvě. Smluvní vztah vzniká mezi zákazníkem zájezdu (dále jen „pojištěný“) a pojistitelem na základě skupinové pojistné smlouvy o cestovním pojištění (č.3284800000 (dále jen „pojistná smlouva“) uzavřené mezi pojistitelem a CK. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení CK uzavřít jejím prostřednictvím pojištění, není CK povinná (nad daný zákonný rámec) cokoliv nepojištěnému zákazníkovi při nastalé pojistné události poskytnout a zákazník nese sám veškerá rizika s tím související. Pojištění léčebných výloh platí mimo území České republiky. Neplatí pro území toho státu, jehož je pojištěný státním občanem nebo má-lina tomto území trvalé bydliště. Osoba, která není občanem České republiky a platí na jejím území po dobu min. 1 roku zdravotní pojištění, je možné také pojištit. Vzájemná práva a povinnosti se řídí zákonem č.89/2012 Sb., občanským zákoníkem, příslušnými ustanoveními ostatních právních předpisů ČR, Informacemi pro klienta a Všeobecnými a zvláštními pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění (dále jen VPP a ZPP). VPP, ZPP a Informace pro klienta tvoří nedílnou součást pojistné smlouvy. Pojištěný tímto bere na vědomí a souhlasí s uvedeným cestovním pojištěním pojistitele, potvrzuje, že převzal a byl seznámen s Informacemi pro klienta a s VPP a ZPP, jejich obsahu rozumí a s obsahem souhlasí. Dále potvrzuje, že byl seznámen s pojistnou smlouvou, že tato odpovídá jeho zájmu a jeho pojistným potřebám a dále prohlašuje, že s rozsahem a podmínkami pojištění souhlasí. Zavazuje se bez zbytečného odkladu oznámit všechny případné změny včetně změny osobních údajů a je si vědom případných negativních následků nenahlášení změn. Zavazuje se plnit povinnosti uvedené v VPP a ZPP a je si vědom, že v případě jejich porušení ho mohou postihnout nepřiznané následky. V případě vzniku škodné události zprostředkuje pojištěný ošetřujícího lékaře, zdravotnické zařízení, zdravotní pojišťovny, úřady práce, Zvivotenské úřady, orgány správy sociálního zabezpečení, státní zastupitelství, policii a další orgány činné v trestním řízení, hasičský záchranný sbor, záchrannou službu (včetně horské služby) a další orgány veřejné správy a zaměstnavatele k poskytnutí informací a dokladů ze zdravotnické a jiné dokumentace povinnosti mlčenlivosti; dále zmocňuje pojistitele, aby si o lékařů a zdravotnických zařízení vyžádal nutné informace o zdravotním stavu pojištěného bez obsahového omezení. Současně zmocňuje pojistitele, resp. jím pověřenou osobou, aby ve všech řízeních probíhajících v souvislosti s touto škodnou událostí mohla na hlízet do soudních, policejních, případně jiných úředních spisů a zhotovovat z nich kopie či výpisy. Pojištěný zmocňuje pojistitele k nahlédnutí do podkladů jiných pojišťoven v souvislosti s setřením škodných událostí a výplatu pojistného plnění. Výše uvedený souhlas a zmocnění se vztahuje i na dobu po jeho smrti. Pojištěný dále prohlašuje, že byl informován o zpracování sdělených osobních údajů a že podrobnosti týkající se osobních údajů jsou dostupné na www.generali.cz v sekci Osobní údaje a dále v obchodních místech pojistitele. Pojištěný se zavazuje v tomto rozsahu informovat i ostatní pojištěné osoby. Pojištěný souhlasí s tím, aby jeho osobní údaje (adresní a identifikační, uvedené v pojistné smlouvě) a údaje o zdravotním stavu byly zpracovávány správcem Generali Pojišťovna a.s., Bělehradská 132, 120 84 Praha 2 a Allianz pojišťovna a.s., Ke Stvancím 656/3, 186 00 Praha 8 a jejími smluvními zpracovateli splňujícími podmínky zákona č.101/2000 Sb. pro účely pojišťovací činnosti a dalších činností vymezených zákonem 363/1999 Sb. o pojišťovnictví a to po dobu nezbytné nutnou k zajištění práv a povinností, plynoucích ze závazkového právního vztahu

a dále po dobu vyplývající z obecně závazných právních předpisů. Pojištěný souhlasí s předáváním těchto údajů subjektům mezinárodního koncernu Generali Group a Allianz pojišťovna a.s. a jejich zajišťovacím partnerům v souladu s právními předpisy pro účely a dobu, uvedeno v předchozím odstavci. Pojištěný dále prohlašuje, že byl ve smyslu § 11 zákona č. 101/2000 Sb. informován o svých právech a povinnostech správce, zejména o právu přístupu k osobním údajům, jakož i o dalších právech dle § 21 tohoto zákona. Pojištěný se zavazuje, že bez zbytečného odkladu nahlásí jakoukoliv změnu zpracovávání osobních údajů.

11. Zpracování osobních údajů

CK zpracovává osobní údaje subjektů údajů (zákazníků) v rozsahu: jméno, příjmení, datum a místo narození, pohyblivé místo trvalého pobytu, státní občanství, telefonní číslo, e-mail, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, platební instrukce, údaje o případných požadavcích na určitou formu stravy – diety v souladu se článkem 6., odst. 1, Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů.

Navebových stránkách CK, konkrétně na adrese: <http://stefanny.cz/material/Informace%20o%20zpracovani%20Osobnich%20udaju.pdf>

je k dispozici veřejný dokument: Informace o zpracování osobních údajů, poučení o právech v souvislosti s ochranou osobních údajů, ve kterém jsou uvedeny detailně všechny relevantní informace o správci údajů, základech pro zpracování osobních údajů, rozsahu zpracování osobních údajů, účelu a době zpracování osobních údajů, poučení o právech subjektů údajů a kontakty na správce údajů, pro případný kontakt se subjektem údajů (poskytováním informací o zpracování, opravě, doplnění údajů, výmaz osobních údajů, žádost o omezení zpracování osobních údajů, vznesení námitky proti zpracování osobních údajů apod.

• zákazník má možnost udělit doplnující souhlas se zpracováním osobních údajů zahrnutých příslušné kolony na Smlouvě o zájezdu, případně udělení souhlasu se zpracováním osobních údajů pro konkrétní účel nebo více konkrétních účelů (například pro zaslání speciálních obchodních nabídek dle věrnostního programu CK)

• zákazník má také možnost udělit souhlas se zpracováním osobních údajů ústně (například při pořizování fotografií v průběhu zájezdu).

• zákazník má právo na přístup k osobním údajům, právo na opravu, výmaz, omezení zpracování a na přenositelnost údajů od jednoho správce k druhému. V případě potřeby může zákazník kontaktovat správce údajů poštou nebo emailem: opava@stefanny.cz

• pokud se zákazník domnívá, že došlo k porušení právních předpisů v souvislosti s ochranou jeho osobních údajů, má právo podat stížnost u některého dozorového orgánu. Dozorových úřadů je v České republice Úřad pro ochranu osobních údajů (ÚOOŠ).

12. Závěrečná ustanovení

12. 1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky Cestovní kanceláře STEFANNY s.r.o. vstupují v platnost dne 25. 11. 2018 a vztahují se na všechny zájezdy pořádané cestovní kancelář. Současně pozbyývají platnost Všeobecné smluvní podmínky dřívě platné.

12. 2. CK je oprávněna nakupovat služby cestovního ruchu i kompletní zájezdy od spolupracujících cestovních kancelář a prodávat je pod svým jménem jako zájezdy vlastní.

12. 3. Ústní informace, které zákazník obdrží na prodejním místě, nezavazuje CK více než je uvedeno v písemné nabídce a v písemném programu zájezdu. Tyto všeobecné obchodní podmínky se vztahují na všechny zájezdy pořádané CK včetně zájezdů, které CK organizuje ve spolupráci s partnerskými CK. Zákazník bere na vědomí, že tyto všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy, potvrzuje, že se na těchto podmínkách dohodl a souhlasí s nimi a to i jménem všech spolucestujících osob, které jej k uzavření této Smlouvy zmocnil.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře STEFANNY, s.r.o. jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu / Závazné příhlášky. Prohlašuji, že jsem oprávněn za sebe i za osoby, za které či ve prospěch kterých je Smlouva o zájezdu / závazná příhláška uzavírána souhlasit s těmito výše uvedenými Všeobecnými obchodními podmínkami cestovní kanceláře STEFANNY, s.r.o., což stvrzuji podpisem Smlouvy o zájezdu / závazné příhlášky.

Podpis:

Limity pojištění Generali 2019

Název pojištění	Rozsah pojištění	Pojistná částka (PČ) / limit pojistného plnění (LPP)
Pojištění léčebných výloh v zahraničí a pro případ repatriace	Léčebné výlohy v zahraničí včetně repatriace	LPP 3 000 000 Kč
	Aktuální zubní ošetření	LPP 10 000 Kč
Pojištění pro případ přivlovení opatrování	Přivlovení opatrování	LPP 50 000 Kč
Úrazové pojištění	Trvalé následky úrazu	PČ 500 000 Kč
	Smrt následkem úrazu	PČ 500 000 Kč
Pojištění osobních věcí a zavazadel	Osobní věci a zavazadla	LPP 30 000 Kč
	Zpoždění, poškození a ztráta při přepravě	LPP 5 000 Kč
Přípojištění odpovědnosti za škodu	Odpovědnost za škodu na zdraví jiné osoby	LPP 1 000 000 Kč
	Odpovědnost za škodu na majetku jiné osoby	LPP 1 000 000 Kč
	Odpovědnost za škodu za ušlý zisk jiné osoby	LPP 50 000 Kč
Pojištění nadstandardních asistenčních a právních služeb	Kauce	LPP 300 000 Kč
	Finanční půjčka	LPP 20 000 Kč
	Náhradní doklady	LPP 20 000 Kč
Pojištění pro případ zrušení cesty	Storno cesty před jejím počátkem	LPP 80% nákladů, max. 10 000 Kč nebo 20 000 Kč



Pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře

Doklad pro pojištěné

Generalni Pojišťovna a.s. Bělehradská 132, 120 84 Praha 2

Generali Group plc, One Cabot Place, Boston, MA 02142, USA

Generali Group plc, One Cabot Place, Boston, MA 02142, USA