Všeobecné podmínky a obecné informace účasti na zájezdech pořádaných cestovní kanceláří STEFANNY s.r.o.

Tyto všeobecné obchodní podmínky a obecné informace účasti na zájezdech (dále jen VOP) platí od 25. 5. 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, Vančurova 53, zapsané v obchodním rejstříku vedeným Krajským 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 kanceláří (dále jen CK) a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (příp. jeho pravomocným zástupcem) podepsané písemné smlouvy o zájezdu potvrzené CK případně jejím zplnomocněným zástupcem, na základě zmocnění uděleného v písemné plné moci. Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník zároveň potvrzuje, že pro účely přepravy v rámci smlouvy mu byly předloženy přepravní podmínky vydané příslušnou společností, která přepravu zajišťuje a že jsou pro něj práva a povinnosti vyplývající z těchto přepravních podmínek závazné. Předáním vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že tyto VOP uznává a souhlasí s nimi.

1. 2. Obsah smlouvy je určen katalogem, dalšími nabídkami, těmito VOP a případnými dalšími podmínkami přiloženými k cestovní smlouvě. Katalogy 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.

1. 3. Tyto VOP upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů ve smyslu § 1 odst. 1 zákona č.159/1999 Sb. nebo jednotlivých služeb cestovního ruchu dle požadavku zákazníka.

2. Cena zájezdu a jeho změna

2. 1. Cenou zájezdu se rozumí cena uvedená a potvrzená CK STEFANNY na smlouvě o zájezdu. Případné slevy, vyhlášené CK po datu podpisu cestovní smlouvy zákazníkem, nezakládají právo zákazníka na snížení již potvrzené ceny.

2. 2. CK je oprávněna do 21. dne před realizací zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu v případě, že dojde k některému z následujících důvodů:

a) zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot v případě, že dojde ke zvýšení cen pohonných hmot o 10% oproti průměrné ceně v roce 2017. V tomto případě u zájezdů s autobusovou dopravou za každé zvýšení o 1% nad 10% oproti průměrné ceně za rok 2017, bude navýšení činit 100 Kč. b) 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.

c) zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu, t.j. ke dni 31. 10. 2017, a to o více než 10%, pokud k této změně dojde do jednadvacátého dne před zahájením zájezdu. Cena zájezdu se zvýší o tolik procent o kolik procent došlo k zvýšení směnného kurzu.

d) zvýšení palivového poplatku. U zájezdů s leteckou dopravou je základní palivový poplatek zahrnutý v ceně zájezdu a bude zachován při půměrné měsíční ceně ropy IPE Brent Crude Oil nad 70 USD/ barel. Při průměrné měsíční ceně ropy IPE Brent Crude Oil nad 70 USD/barel se palivové příplatky budou doplácet. Zvýšení ceny musí být zákazníkovi oznámeno nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Při průměrné měsíční ceně ropy IPE Brent Crude Oil nad 70 USD/barel se palivové příplatky budou doplácet podle tabulky na str. 4 v katalogu.

2. 3. Zákazník je povinen do 5 dnů od účinnosti oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit CK rozdíl v ceně zájezdu. Při porušení závazku úhrady navýšené ceny zájezdu ze strany zákazníka má CK právo od smlouvy o zájezdu odstoupit, tím není dotčeno právo CK na náhradu škody.

2. 4. Je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu za jiných než výše uvedených podmínek, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy (viz čl. 5.).

3. Platební podmínky

3. 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 vedený u peněžního ústavu nebo případně u k tomu zplnomocněného obchodního zástupce. **Při nedodržení stanoveného termínu úhrady zákazníkem má CK právo od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit odstupné dle bodu 6.5, čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody.**

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

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

3. 4. Zákazník má nárok na poskytnutí služeb dle sjednané smlouvy jen při včasném zaplacení ceny zájezdu v celé sjednané výši.

4. Práva a povinnosti zákazníka

4. 1. K základním právům zákazníka patří:

• právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb

• právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu, zvl. kontaktní osobu, na kterou se zákazník v případě nesnází může obrátit (místní zástupce CK, zastupitelský úřad – adresa a telefon).

Osoby od 15-ti do 18-ti let se mohou zájezdu zúčastnit pouze se souhlasem zákonného zástupce staršího 18-ti let nebo v jeho doprovodu. Děti do 15-ti let se mohou zájezdu zúčastnit pouze v doprovodu osoby starší 18-ti let a s písemným souhlasem (s ověřeným podpisem, doporučujeme v angličtině) zákonného zástupce dítěte.

• 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 dle čl. 6.

• právo na reklamaci vad v souladu s čl. 8.

• právo na ochranu osobních údajů, která uvádí v cestovní smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech před nepovolanými osobami,

• právo obdržet spolu se smlouvou o zájezdu doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny, 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

4. 2. K základním povinnostem zákazníka patří:

• poskytnout CK součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivé vyplnění potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů

• zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje

• v případě, že osoby od 15 do 18 let cestují samostatně, musí si zajistit písemný souhlas zákonného zástupce s uzavřením smlouvy

• 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 zemí, kam cestují, resp. kterými budou projíždět, a potřebná víza si obstarat sami

• řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné cestovní kanceláří určené osoby a dodržovat stanovený program, dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, resp. místě a objektu; v případě porušení právních předpisů nebo závažného 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 jméno CK

• uhradit škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby zajištěné dle smlouvy o zájezdu

4. 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 zákazníků

• pokud je předmětem smlouvy zájezd, pak seznámit účastníky s dokladem o povinném pojištění CK.

5. Práva a povinnosti cestovní kanceláře, změny sjednaných služeb

5. 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, mezipřistání, programu zájezdu a poskytovaných služeb, pokud z vážných důvodů není možné původně dohodnutý program a služby dodržet. / tzv. vyšší moc/

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

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

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

5. 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 21 dní 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 odpovědna za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoliv pokuty.

5. 6. Jestliže CK neposkytne všechny služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, třebaže se k tomu smlouvou 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 nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu. V takovém případě je CK povinna:

• zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě pokud možno shodné nebo bližící se k původním podmínkám, resp. odpovídající zaměření 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 poskytnuty v plném rozsahu a kvalitě

• v případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby stejné nebo vyšší kvality (např. ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší třídy), pak případný rozdíl v ceně uhradí CK z vlastních prostředků.

• v případě, že CK zajistí jako náhradní plnění služby nižší kvality, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně.

5. 7. CK si vyhrazuje právo na změnu nebo zrušení nástupního či svozového 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 svozového místa CK vrátí zákazníkovi částku zaplacenou za tyto služby.

5. 8. CK si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí 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 odpovědna za takto způsobenou škodu a není povinna hradit jakékoliv pokuty.

5. 9. Přerušíli 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 souhlasil.

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

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

6. Odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, odstupné

6. 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 jakéhokoliv odstupného 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 v pobytových zájezdů – za závažnou změnu se nepovažuje, je-li nové ubytování v objektu stejné nebo vyšší kategorie ve stejné oblasti

• při závažné změně způsobu přepravy

6. 2. Za závažnou změnu přepravy se nepovažuje:

• změna příjezdové nebo odjezdové trasy, změna nebo zrušení nástupního nebo svozového místa

• změna odletového (odjezdového) či příletového (příjezdového) místa oproti původně stanovenému. (V takovém případě zájezdu 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 mezipřistání, změna letecké společnosti, typu letadla a letového řádu.

6. 3. Pokud zákazník neodstoupí od smlouvy ve lhůtě 5 dnů od doručení oznámení o změnách, má se za to, že s její změnou souhlasí.

6. 4. Doporučuje se, aby oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník sepsal formou záznamu v prodejním místě, kde služby zakoupil nebo na toto prodejní místo zaslal doporučenou poštou, příp. jiným prokazatelným způsobem. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem prokazatelného doručení odstoupení do CK, a to zejména dnem sepsání záznamu, příp. 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 stornu více než 60 dní před odjezdem zájezdu, který není pojištěný.

6. 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 povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK následující odstupné. 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. 6. Celkovou cenou se rozumí plná prodejní cena za všechny stornované osoby včetně všech objednaných fakultativních služeb.

6. 7. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady dodavatelům služeb CK.

6. 8. V případě storna jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení studia/apartmánu nižším počtem osob.

6. 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).

6. 10. CK má právo jednostranně započíst odstupné se vzájemnou pohledávkou zákazníka na vrácení zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu.

6. 11. V případě, že zákazník v průběhu zájezdu svévolně zruší část zájezdu nebo nevyčerpá některou ze zaplacených služeb, nemá nárok na finanční náhradu za nečerpané služby.

6. 12. Dodatečné změny v knihování na přání zákazníka:

• do 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 překinováním spojených ve výši 500 Kč za osobu. Od 10. dne před odletem se zákazníkem požadovaná změna knihování považuje za odstoupení zákazníka od smlouvy a zákazník je v tomto případě povinen uhradit odstupné 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.

6. 13. CK upozorňuje zákazníky, že v ceně zájezdů není zahrnuto pojištění stornopoplatků v případě zrušení zájezdu, a proto všem doporučuje připlacení fakultativního cestovního pojištění.

7. Odstoupení od smlouvy ze strany CK

7. 1. CK může, mimo jiné, odstoupit od cestovní smlouvy v těchto případech:

• před zahájením zájezdu z důvodů zrušení zájezdu cestovní kanceláří. Zákazník je neprodleně 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 mravům 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 kanceláři vznikly (např. náklady spojené se zpátečí dopravou) a případně vzniklou škodu.

• v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK má v tomto případě právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodů vyšší moci je CK povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět.

8. Reklamace, 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 vyplývající z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřizování (dále jen „reklamace") 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 "zák. 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 vytčena zákazníkem v souladu s § 2540 NOZ bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Nevytkl-li zákazník vadu bez zbytečného odkladu vlastním zaviněním, a to ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu a cestovní kancelář toto namítne, pak mu soud právo na slevu z ceny nepřizná. Při řešení reklamace je nutná součinnost zákazníka, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, zástupci pověřenému cestovní kanceláří, jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamace, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděné v reklamaci. Cestovní kancelář doporučuje zákazníkovi, aby toto součinnost poskytl. Při výskytu závad v plnění se zákazníkovi doporučuje společně působit v tom směru, aby se eventuelně škodám zabránilo nebo aby byly co nejmenší. Zákazník by měl zejména veškeré svoje výhrady sdělit v místě vzniku průvodci – 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). Reklamaci může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u zástupce cestovní kanceláře během trvání zájezdu, či v cestovní kanceláři v Opavě na adrese: CK STEFANNY s.r.o., Vančurova 53, 747 07 Opava, nebo e-mailem: opava@stefanny.cz, info@stefanny.cz.

Reklamaci 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 reklamaci 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 reklamace uvede své jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, důvod a předmět reklamace, specifikaci požadavků co do důvodu a výše a dle možnosti předmět reklamace průkazně skutkově doloží. Cestovní kancelář zákazníkovi doporučuje předložit doklad o poskytnuté službě. Je-li uzavření SZ zprostředkováno jinou cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, může zákazník reklamaci uplatnit u této zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Za zákazníka se pro účely reklamace považuje každý účastník zájezdu uvedený v SZ. K uplatněné reklamaci musí být vždy vystaveno potvrzení o reklamaci - reklamační protokol - v němž musí být uvedeno, kdy zákazník reklamaci uplatnil, identifikační údaje zákazníka, co je předmětem reklamace a jaký způsob vyřízení zákazník požaduje. Jestliže zákazník předá zástupci cestovní kanceláře v místě poskytované služby určité písemnosti, popř. jiné podklady týkající se reklamace, musí být tato skutečnost v protokolu výslovně uvedena. Reklamační protokol podepisuje osoba, která se zákazníkem protokol sepisuje 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. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se cestovní kancelář se zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě. V případech, kdy je reklamace posuzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace 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, webové stránky: 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 zákazníka ujistila, nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí cestovní kancelář nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady. Nezjedná-li cestovní kancelář nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a cestovní kancelář mu nahradí účelně vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud cestovní kancelář odmítla nápravu zjednat nebo vyžaduje- li se okamžitá náhrada vzhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka. Vyskytnou-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 přepravu zákazníka na místo odjezdu popř. na jiné ujednané místo. Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, vrátí zákazníkovi rozdíl v ceně, zajistí-li pokračování s vyššími náklady, jdou tyto k tíži cestovní kanceláře. Cestovní kancelář se odpovědnosti k náhradě škody, způsobené porušením smluvní povinnosti zprostí, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná 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 nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve Smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objednal na místě u průvodce, hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamace se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného 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 z části nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláří zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb. CK se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu v rámci zájezdu (Smlouvou sjednaných služeb) a) zákazníkem, b)třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo c) neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat. Výše náhrady škody za závazky ze Smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod o letecké přepravě. Rozsah odpovědnosti CK při přepravě cestujících a zavazadel je limitován Přepravními podmínkami či Přepravním řádem, z nichž vyplývají také limity pro náhradu za ztrátu nebo zničení zavazadel. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě, stejně tak jakékoli další reklamace vztahující se k letecké dopravě reklamuje zákazník přímo u leteckého dopravce. V ostatním platí ustanovení obecně závazných právních předpisů. Práva a povinnosti vyplývající z uplatnění reklamace se řídí obecně závaznými právními předpisy.

9. Pojištění

9. 1. CK uzavřela povinné smluvní pojištění, na základě kterého vzniká zákazníkovi přihlášeného na zájezd ve smyslu zákona č. 159/1999 Sb. 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 těmito VOP předává CK zákazníkovi potvrzení pojišťovny obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události (doklad o pojištění si vezmete s 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 zabezpečením 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.

9. 2. Cestovní pojištění – možnost připlatit 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 touroperátorem, 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 smlouvu data narození všech účastníků zájezdu. Pojištění musí být uzavřeno pro všechny osoby na cestovní smlouvě. Pojištěním vznikná smluvní vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou, CK je pouze prostředníkem při sjednávání pojistné smlouvy. Zákazník bere na vědomí, že pokud nevyužije doporučení CK uzavřít jejím prostřednictvím pojištění, není CK povinna (nad daný zákonný rámec) cokoliv nepojištěnému zákazníku 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-li na 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 pojistit. Pojištění se řídí příslušnými ustanoveními občanskoprávních předpisů, všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění a příslušnými zvláštními pojistnými podmínkami. Pojištěný svým podpisem na cestovní smlouvě potvrzuje, že se se-

známil s všeobecnými pojistnými podmínkami pro cestovní pojištění a zvláštními pojistnými podmínkami, týkajícími se sjednaného pojištění a souhlasí s jejich zněním. Pojištěný tímto dále zmocňuje pojistitele k jednání o jeho zdravotním stavu s ošetřujícími lékaři a zdravotnickými zařízeními. Dále v případě škodní události zprošťuje ošetřující lékaře a zdravotnická zařízení mlčenlivosti a zavazuje se poskytnout pojistiteli kontakt na ně bez zbytečného odkladu. 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 Štvanici 656/3, 186 00 Praha 8 a jejími smluvními zpracovateli splňující podmínky zákona č.101/2000 Sb. pro účely pojišťovací činnosti a dalších činností vymezených zákonem 363/1999 Sb. o pojišťovnictví a to po dobu nezbytně 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, uvedenou 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 zpracovávaných osobních údajů.

10. Zpracování osobních údajů zákazníků

Všechny vzdálenosti uváděné v katalogu (na webových stránkách, nabídkových listech apod.) jsou uváděny jako orientační hodnoty vyjadřující nejkratší možnou vzdálenost mezi uváděnými body.
Ubytování na pokojích hotelů a apartmánů je možné podle běžných mezinárodních zvyklostí, až na výjimky, v den příjezdu po 14. hodině, a v den odjezdu se pokoje musí uvolnit, až na výjimky, do 9. hodiny. První a poslední den pobytu je výdej určen na ubytování, opuštění ubytování a přepravu. Tyto dny nemohou být považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. Brzký ranní, pozdní večerní či noční přílet/odlet, změna letového času, pozdní příjezd autobusu apod. nemůže být považován za zkrácení dovolené a nemůže být předmětem případné reklamace. Let může částečně nebo i zcela zasahovat do dne následujícího, a to jak při odletu z ČR, tak i odletu do ČR. Rovněž může dojít k situaci, že odlet z ČR do zahraničí je plánován v pozdní noční hodinu a z provozních či jiných důvodů se odlet posune o několik hodin na počátek dalšího dne. V těchto případech, které nemůže CK ovlivnit, není možné vznést na tuto skutečnost reklamaci. Za začátek zájezdu se počítá okamžik, kdy klient začne čerpat první zaplacenou službu (například péče letištního personálu při odbavení na letišti, nástup do autobusu…), za konec zájezdu je považován okamžik vyčerpání poslední zaplacené služby. Při rezervaci ubytování je zákazník plně zodpovědný za počet osob, které přihlásí k obývání, bez ohledu na jejich věk. Upozorňujeme, že správa ubytovacího zařízení může odmítnout neříhlášené osoby ubytovat, bez nároku na jejich další reklamaci. Dětské postýlky je nutno si vyžádat předem v CK. V ubytovacích kapacitách jsou obvykle pouze 2 lůžka pevná, ostatní lůžka (pokud jsou v dané ubytovací kapacitě nabízena) mohou být poskytována ve formě přistýlky (rozkládací lůžko, gauč, patrová postel a jiné). Za dvě přistýlky může být považován také rozkládací gauč pro 2 osoby či patrová postel. Při uplatnění akce dítě zdarma a slevy pro děti (dětská cena snížená oproti ceně dospělé osoby) může být vždy poskytnuta dítěti přistýlka. Pokud je uveden v popisu ubytování počet lůžek, má se za to, že manželské lůžko, dvojlůžko (od šířky 139 cm a více) je považováno za dvě lůžka. Zákazník nemá nárok na vícelůžkový pokoj, než je počet platících zákazníků dle objednávky – Smlouvy o zájezdu i v případě, že je na smlouvě o zájezdu uveden jiný typ ubytování (např. při dvou cestujících a platících osobách může být poskytnut dvoulůžkový pokoj i v případě, že bude v typologii ubytovacích zařízení uveden čtyřlůžkový pokoj). V zemích s odlišnými klimatickými podmínkami se může vyskytovat hmyz! Nedoporučuje se ponechávat potraviny volně uloženy v pokoji. Vodu z vodovodu obyvatelé jižních zemí nepoužívají k pití a vaření. Doporučujeme používání vody balené. V hotelích a ubytovacích zařízeních se solárním ohřevem teče občas pouze vlažná voda a rovněž dochází ke krátkodobým výpadkům (i opakovaně) zásobování vodou i elektrickou energií. V jižních oblastech občas dochází z důvodů velkého sucha k přerušení dodávek vody, v tomto případě zajišťuje majitel ubytovací kapacity v rámci možností náhradní dodávky vody. Hygienické a kulturní zvyklosti a předpisy v jižních zemích jsou odlišné od našich a pověstnou jsou tamní předpisy tolerantnější než v našich podmínkách. Zákazníci, kteří si stěžují na špatnou hygienu v hotelu, či je postihnou na dovolené střevní a zažívací potíže nemohou požadovat po CK jakoukoli finanční náhradu, pokud se neprokáže státní správou příslušné země, že stravovací či hygienická chyba byla u příslušného zařízení. Nedoporučujeme brát si na dovolenou drahé šperky a jiné cennosti. Peníze, cestovní doklady, platební karty a jiné cennosti uložte v hotelovém sejfu, který je obvykle k pronajmutí nebo požádejte delegáta o pomoc pro bezpečné uložení. Kategorizace ubytovacích zařízení v zahraničí může mít odchylky od kategorizace v našich podmínkách. Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci pokoje dvoulůžkového (eventuelně vícelůžkového) pokoje, musí být započítána přirážka k ceně jako za rezervaci jednolůžkového pokoje, pokud se nenajde další účastník. CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení letových koridorů, komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci, cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. Posuny letových časů se mohou uskutečnit i v poslední chvíli a přes veškeré úsilí CK, leteckých i jiných přepravců se mnohdy nepodaří těmto změnám zamezit, ani o nich předem informovat. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od Smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění.
CK nenahrazuje služby, které nebyly v důsledku změny termínu odletu či odjezdu čerpány. Změna odjezdu/příjezdu či odletu / příletu do 24 hodin není považována za závažnou změnu a zákazníkovi v takovém případě nevzniká nárok na kompenzaci CK, delegát, průvodce, jiná pověřená osoba či majitel ubytovací kapacity má právo vyžadovat při příjezdu do místa ubytování složení vratné kauce (obvykle 50-100,- Euro/ubytovací jednotku), která bude vrácena zákazníkovi v den odjezdu zpět, pokud bude ubytovací jednotka předána v řádném stavu, v jakém byla zákazníkovi na začátku pobytu předána. Přes veškeré úsilí není v některých případech možné ovlivnit technické poruchy autokarů, které mohou mít za následek zpoždění. Pro případné řešení reklamace je vždy směrodatný počet využitých nocí v objednané ubytovací kapacitě, případně počet podaných polopenzí (snídaní, večeří, plných penzí apod.), které jsou zahrnuty v ceně zájezdu. Pozdní příjezd do místa ubytování nezakládá právo zákazníka na slevu či jinou kompenzaci, pokud bylo zákazníkovi poskytnuto ubytování alespoň na část noci (která je započtena v počtu objednaných nocleh) a pokud bylo souhrnně poskytnuto objednané množství stravy. Porucha klimatizace autokaru (její nefunkčnosti nebo její omezená funkčnost) nezakládá zákazníkovi právo na slevu či jinou kompenzaci Poskytování některých doprovodných služeb (animační programy, používání hotelových bazénů, nabídka fakultativních výletů) může být provozovatelem v některých (obzvláště mimosezónních) obdobích omezena, což však nezakládá zákazníkům nárok na jakoukoli náhradu.CK nenese odpovědnost za žádnou službu, která není specifikována na Smlouvě o zájezdu, zejména za služby poskytované jinými subjekty, které si zákazník objednává v průběhu pobytu (dovolené, zájezdu) a nejsou součástí ceny zájezdu.
Fakultativní výlety a jiné služby objednané zákazníkem jinak než na Smlouvě o zájezdu nejsou pořádány a organizovány CK a CK nenese odpovědnost za kvalitu a rozsah služeb spojených s takovými službami - fakultativními výlety, příplatky, půjčení kol, automobilů, pronájem fitness, masáží apod., hrazenými třetím stranám (hotelu, místním CK, půjčovnám apod.). CK si vyhrazuje právo zrušit svoz (transfer) v případě nedodržení minimálního počtu cestujících (4 osob), v případě, že CK přistoupí ke zrušení transferu (svozu) oznámí tuto skutečnost klientovi (obvykle telefonicky) a nabídne nejbližší možné náhradní nástupní (svozové, transferové) místo. Změna nástupního místa není důvodem k odstoupení zákazníka od Smlouvy bez povinnosti uhradit storno-poplatek dle bodu 5.
V některých ubytovacích kapacitách jsou pobytové taxy v ceně pobytu (zájezdu), v jiných mohou být účtovány v Eurech (nebo jiné místní měně) přímo po příjezdu do cílové destinace. Tato informace je vždy uvedena pod cenovou tabulkou zájezdu (případně na webových stránkách apod.) a v pokynech zasílaných zákazníkům před cestou CK neodpovídá za žádné předměty zapomenuté či ponechané klienty v ubytovacích kapacitách, dopravních prostředcích apod. CK není povinna takové předměty přebírat (od dopravců, ubytovatelů apod.), uchovávat je a zajišťovat předání zákazníkovi, pokud tak učiní má CK právo vyžadovat přiměřenou odměnu za vynaložený čas zaměstnanců, poštovné, dopravné apod.

11. Zpracování osobních údajů

CK zpracovává osobní údaje subjektů údajů (zákazníků) v rozsahu: jméno, příjmení, datum a místo narození, rodné číslo, pohlaví, 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 ze zpracování osobních údajů a volném pohybu těchto údajů.
- na webových 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 (poskytování 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 doplňující souhlas se zpracováním osobních údajů zaškrtnutím příslušné kolonky na Smlouvě o zájezdu, případně udělením souhlasu se zpracováním osobních údajů pro konkrétní účel nebo více konkrétních účelů
- 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, info@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 úřadem je v České republice Úřad pro ochranu osobních údajů (ÚOOS).

Ubytování – hotely, penziony, apartmány

Všechny hotely a penziony jsme pečlivě vybrali ve spolupráci s našimi zahraničními partnery a na základě spolehlivé znalosti místních poměrů. Popis a klasifikace hotelů jsou uvedeny podle měřítek stanovených příslušným resortem dotyčné země. Upozorňujeme na skutečnost, že standard hotelů ve stejné kategorii se může v jednotlivých zemích výrazně lišit, a to jak ve vybavení pokoje a hotelu, tak i v rozsahu nabízených služeb a stravování.
* Velice jednoduché objekty určené pro nenáročnou klientelu s velmi jednoduchým vybavením rozsahem stravování a službami.
** Jednoduché ubytování s účelným vybavením, vhodné pro nenáročnou klientelu. Jednoduchý rozsah stravování i služeb.
*** Objekty nižší střední turistické třídy s běžným vybavením a rozsahem stravování.
**** Objekty střední kategorie s odpovídajícím standardem služeb a vybavením.
***** Hotely s vysokým standardem služeb, ubytování a stravování určené pro náročnějšího klienta.
Ve všech nabízených hotelech se domluvíte v recepci alespoň jedním světovým jazykem. Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem hotelů /číšníci, barmani, recepční, uklízečky, pomocné pracovní síly, apod./ a ostatních zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležérností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem. Cestovní kancelář neovlivní jednání, chování, čistotu, tradice, zvyklosti a mentalitu personálu ubytovacích zařízení, proto reklamace v tomto smyslu jsou bezpředmětné. Pro výše uvedené skutečnosti nelze po cestovní kanceláři požadovat žádnou finanční kompenzaci.
● Do celkové doby pobytu se v případě pozdních nočních odletů započítává i první noc, kdy je zákazník ubytován oproti běžným mezinárodním zvyklostem /tedy nikoliv až cca po 14 hod.), již po nočním/ranním příjezdu do hotelu. V den odjezdu se pokoje musí uvolnit do 10 hodin. Tímto je zajištěn dostatečný čas na úklid pokoje. CK nemůže garantovat bezprostřední návaznost na ubytování, popřípadě opuštění pokojů/apartmánů na příjezd či odjezd klientů. Stravování, pokud je v ceně zájezdu, začíná první stravovací službou, poskytovanou po čase příjezdu a končí poslední stravovací službou, poskytovanou před časem odjezdu.
● Zákazník má možnost po dohodě s delegátem a po dohodě s recepcí za příplatek, který určí recepce hotelu a který tamtéž uhradí, používat i nadále hotelový pokoj až do svého odjezdu na letiště. Rovněž si takto může zákazník za příplatek rozšířit, po dohodě s recepcí, své stravování. Dále je nutno si uvědomit, že případný přílet oproti naplánovanému či předčasný odlet oproti naplánovanému nezakládá zákazníka k tomu, že má nárok na stravování. Drtivá většina hotelů tyto časové prodlevy zákazníka neakceptuje a změškání objednané stravy z důvodů pozdního příletu nebo časného odletu hotel nenahrazuje.
● Zákazník je povinen před odjezdem ze své rekreace uhradit veškeré čerpané služby /sejf, minibar, chladnička, klimatizace, masáže, apod./. V případě rozporu mezi zákazníkem a poskytovatelem služeb, se musí zákazník prokázat pokladním dokladem, že tyto služby již poskytovateli služeb uhradil. Cestovní kancelář ani její zástupce, nebudou zasahovat mezi obě smluvní strany, do jejich vzájemných smluvních vztahů, rozporů a nedorozumění.
● Při rezervaci ubytování v apartmánech je zákazník plně zodpovědný za počet lidí, které přihlásí k obývání apartmánu, bez ohledu na jejich věk. Upozorňujeme, že správa apartmánů může odmítnout nepřihlášené osoby ubytovat a požadovat úhradu pobytu za tyto osoby.
● Dětské postýlky je nutno si vyžádat předem v CK a zaplatit na místě.
● Studia a apartmány jsou samostatné byty s jednou nebo více ložnicemi s kuchyňským koutem vybaveným základním nádobím, které umožňuje přípravu jednoduchých jídel, sprchou a WC a nejsou vybaveny mycími prostředky. Jednotlivá zařízení se mohou lišit vybavením. Mají většinou 2 pevná lůžka. Ostatní lůžka mohou být přistýlky různých rozměrů, palandy, rozkládací gauče, křesla a nemusí vždy vyhovovat dospělé osobě. Toaletní papír se nedoplňuje. K dispozici vám bude pouze jeden při vašem příjezdu. Chybí-li gumová zástěna ve sprše zejména u studiích a apartmánů, ale i v hotelu, není to závada ve sprše. Gumová zástěna sice brání stříkání vody mimo prostor sprchy, je nepraktické ji nemít, avšak nikde není žádnou normou dáno, že je to nutná součást sprchy a že musí být u sprchy tato gumová zástěna zavěšena.
● Pokud zvolíte pokoj s 1–2 přistýlkami, počítejte s nižším pohodlím a je tím omezena průchodnost pokoje. Jednolůžkové pokoje často nemají balkon, a tedy nelze ze strany klienta vyžadovat balkon, i když je v popisu hotelu u pokojů uveden.
● Za třílůžkový pokoj je obvykle považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou, kterou může být pohovka, rozkládací gauč, křeslo, palanda nebo lehátko. Přistýlka obvykle neposkytuje stejný komfort jako pevné lůžko. Při běžném standardu ubytování se mýdlo a šampon obvykle neposkytují, nejsou v ceně zájezdu. Hotelové pokoje jsou uklízeny denně, /pokud není uvedeno jinak/, ložní prádlo, ručníky, osušky a toaletní papír jsou měněny průběžně – dle kategorie ubytovacího zařízení.
● Zákazník bere na vědomí, že při rezervaci poloviny dvoulůžkového pokoje, musí být započítána přirážka k ceně jako za rezervaci jednolůžkového pokoje. V plné sezoně/červenec, srpen/ se z pravidla jednolůžkové pokoje neakceptují ze strany ubytovatele.
● Fotografie ubytovacích kapacit uvedené v katalogu jsou ilustrační, proto nemusí vždy zcela přesně korespondovat s pokojem, který je klientovi na místě přidělen.
● Dovolená je pro mnohé turisty spojena s bohatým nočním životem. Ve všech letních turistických oblastech je nutno počítat se zvýšeným hlukem, zejména však v nočních hodinách, způsobeným večerní zábavou letních hostů /bary, restaurace, diskotéky a velmi živý provoz aut a motocyklů v nočních hodinách/.
Rovněž animace v hotelích může být hlučná. V ubytovacích objektech nemůže CK zajistit absolutní klid ani omezit stavební činnost v okolí hotelů. Odlehčený stavební styl může být příčinou šíření hluku mezi jednotlivými místnostmi.
● K exotice jižních zemí patří hmyz, který se přes veškerou snahu personálu může v některých ubytovacích kapacitách vyskytovat. Doporučujeme proto vzít s sebou repelentní přípravky, elektrické strojky s tabletami proti hmyzu. CK nenese zodpovědnost za případné se vyskytující hmyz.
● Ve většině hotelů je možné si pronajmout trezor k uschování cestovních dokladů, peněz a cenností /za poplatek/. Většina hotelů má sejf, přesto nedoporučujeme zákazníkům brát s sebou drahé šperky či nadměrné velkou finanční hotovost. Sejf slouží především k ukládání platebních karet, cestovních dokladů, šeků, běžné finanční hotovosti apod. Doporučujeme této možnosti využít. Za ztracené věci, které nebudou uschovány v hotelovém trezoru, ubytovací zařízení neručí a CK nenese zodpovědnost za jejich ztrátu nebo krádež.
● Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a CK na něj nemá vliv.

Stravování

Způsob stravování je uveden u popisu každého hotelu. Kontinentální /evropská/ snídaně se většinou skládá z kávy, čaje, pečiva, másla a zavařeniny nebo sýra. Salám a vajíčka jsou výjimkou. Snídaně podávaná formou bufetu znamená volnou konzumaci z nabídky, která odpovídá kategorii hotelu a zejména místním zvyklostem. V hotelech nižší a střední kategorie může být nabídka omezená pouze na některé z uvedených položek /např. pečivo nebo chléb, máslo, džem, střídavě obohaceno o sýr, salám nebo vejce/. Večeře je buď menu s obsluhou, výběr z několika chodů a saláty formou bufetu, nebo volná konzumace formou bufetu. Nabídka opět odpovídá kategorii hotelu, přičemž i ve třívězdičkovém hotelu můžeme v mnoha případech očekávat pouze jedno teplé hlavní jídlo. I v případě, kdy je snídaně a večeře podávána formou bufetu se může stát, že některá jídla jsou s částečnou obsluhou.
● Servírovaná polopenze je kombinace rozšířené kontinentální snídaně a večeře.
● Servírovaná snídaně je jednochodová a bez možnosti výběru a může se skládat s těchto položek: pečivo, máslo a zavařenina nebo sýr, střídavě obohacena o salám nebo vejce v různých variantách, nebo sendviče. Na pití je k dispozici káva, čaj, mléko nebo nápoje z postmixových pultů.
● Servírovaná jednotná večeře se skládá ze salátu /případně předkrmu/, hlavního jídla, dezertu. Nápoje nikde nejsou zahrnuty v ceně, není-li uvedeno jinak – např. v hotelech s programem,all inclusive". V případě programu,all inclusive" je podávání nápojů a jídel časově omezeno dle režimu jednotlivých hotelů. Nápoje jsou ve většině případů rozlévané. Z bezpečnostních a hygienických důvodů jsou většinou veškeré nápoje podávané u bazénů a v areálu hotelu v plastových kelímcích. Balené nápoje jsou zpoplatňovány.
U 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 pouze ze základního nádobí, omezená je rovněž možnost pečení v pečicí troubě. Nemůžete tedy očekávat plně vybavenou kuchyňku.
● Ve většině hotelů je požadováno, aby zákazníci v prostorách hotelové restaurace, byli v přiměřeném oblečení /dlouhé kalhoty, košile, tričko/.
Při objednání stravy v hotelích je obvykle nutno objednat stejnou stravu pro všechny osoby, které spolu sdílí pokoj, a to na celou dobu pobytu. Počet objednaných stravovacích služeb musí být stejný jako počet noclehů a nelze uplatňovat nárok na vrácení částky v případě, že nebylo možno některou službu poskytnout z důvodu pozdního příjezdu či brzkého odjezdu z hotelu. Způsob stravování je uveden v popisu hotelu v katalogu. Nabídka stravování /bohatost a pestrost/ odpovídá kategorii hotelu a zejména místním zvyklostem a norem zahraničního partnera. CK nemůže ovlivnit případné opakování nabídky jídel. Nápoje k jídlům kromě snídaní a stravování s programem,all inclusive" nejsou zahrnuty v cenách zájezdu. V jižních krajích nedoporučujeme konzumaci vody přímo z vodovodu, nýbrž zakoupení pitné vody.

Doprava/transfery

● První a poslední den zájezdu jsou určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat eventuální zkrácení zájezdu. V případě večerních letů může přeprava zasáhnout až do dalšího dne, při zpáteční cestě může být odlet naplánován až na brzké ranní hodiny dne následujícího po skončení nároku na ubytování a služby. Nelze vycházet z toho, že se odlety uskuteční dopoledne a zpáteční lety večer.
● Počet míst je omezen a realizace transferu/svozu je podmíněna minimálním počtem účastníků. Realizace transferu z/do destinace nemusí být vždy v okamžité časové návaznosti na přílet/odlet.
● CK neručí za případné zpoždění z technických důvodů, z důvodů nepříznivého počasí, příp. z důvodu přetížení letových koridorů, komunikací, hraničních přechodů, stávek či vyšší moci; cestující musí při plánování dovolené brát možnost výraznějšího zpoždění v úvahu. V případě zpoždění nevzniká zákazníkovi právo na odstoupení od smlouvy ani na slevu či jiné odškodnění. CK nenahrazuje služby, které nebyly v důsledku změny termínu odletu či odjezdu čerpány.
● Časy odletů a příletů jsou vždy uvedeny v pokynech k odletu. Pokyny pro odbavení obdržíte v dostatečném předstihu min. 7 dnů před odletem emailem nebo poštou.
● Podle platných mezinárodních předpisů nesmí mít cestující u sebe tekutiny, zbraně, střelivo, nože, nůžky, hračky odpovídající skutečným útočným zbraním a všechny další předměty bodné a sečné povahy. Tyto předměty musí mít cestující uloženy pouze v zapsaném zavazadle. Pokud tyto předměty nebudou uloženy v zapsaném zavazadle, budou při bezpečnostní kontrole bez náhrady odebrané.
● Vzhledem k tomu, že v některých destinacích jsou ulice velmi úzké, může se stát, že transferový autobus nebude moci projet přímo k vašemu ubytování. V takovém případě si vezmete svá zavazadla a od autobusu k ubytování vás doprovodí přímo majitelé, nebo zaměstnanci jednotlivých ubytovacích kapacit.

Zdraví

Rádi bychom vám doporučili prokonzultovat s ohledem na váš zdravotní stav plánovanou cestu se svým lékařem. Při zakoupení zájezdu doporučujeme zakoupení pojištění léčebných výloh včetně storna. V případě jakýchkoli nesnází v místě jsou vám k dispozici delegáti CK STEFANNY, kteří Vám budou rádi nápomocní. Doporučujeme nezapomenout na zájezd přibalit Vámi užívané léky.

Služby delegáta

Pokud není výslovně uvedeno jinak, jsou v ceně zájezdu služby českého delegáta. Povinnosti delegáta jsou dány mezinárodně všeobecně užívanou praxí, kdy se jeden zástupce CK věnuje zákazníkům ve více ubytovacích zařízeních v jejich dosažitelné lokalitě.
K zajištění kontaktu se zákazníky užívá přiměřených prostředků /informační tabule, telefon, informační knihy s pohotovostním kontaktem na delegáta, stanovení úředních hodin, atd./

Pláže

U jednotlivých ubytovacích zařízení uvá díme obvykle vzdálenosti tohoto zařízení k nejbližší pláži. Tento údaj je orientační a vychází většinou z údajů uváděných v propagačních materiálech hotelů. Vzdálenost je měřena vzdušnou čarou od nejbližšího bodu ubytovacího zařízení směrem k pláži, nikoli od pokoje k pláži. Pláže jsou zpravidla veřejné, přístupné i místním obyvatelům, kteří bývají často hlučnější než je zvykem v ČR. Nelze vyloučit sezónní výskyt mořských trav /chaluh/, medúz apod. CK neodpovídá za případné znečištění pláží z klimatických nebo jiných nepředpokládaných důvodů. Použití lehátek a slunečníků na pláži je obvykle za poplatek /pokud není uvedeno jinak/, stejně tak využití sportovních programů, které jsou uváděny u jednotlivých ubytovacích kapacit, pokud není uvedeno jinak. Režim plážového servisu je možné ze strany hotelů měnit i v průběhu sezóny. Kapacita lehátek a slunečníků zdarma většinou neodpovídá plné kapacitě hotelu a nelze vymáhat jejich přidělení v případě obsazení celé kapacity. V souvislosti s optimalizací obsazenosti lehátek u hotelových bazénů bývá zvykem, že po 30 minutách, během kterých lehátko není využíváno, je přistupné dalším klientům. Ležící osuška či jiné osobní věci ponechané na lehátku po dobu delší než 1h proto nelze považovat za obsazené. V případě obsazenosti všech lehátek klientovi nevzniká žádný nárok pro náhradu ze strany hotelu či CK. Obsazenost lehátek u bazénů je pouze v kompetenci klientů a jejich vzájemné domluvě.

Výlety

CK ve svých propagačních materiálech uvádí možnost zakoupit si fakultativní služby a výlety na místě. V ceně zájezdu nejsou tyto služby zahrnuty i když je delegát na místě samém nabízí zákazník si musí být vědom toho, že v tomto okamžiku přestává delegát být reprezentantem cestovní kanceláře pořadatelé zájezdu u které si zakoupil zájezd a stává se tímto zástupcem jiného subjektu. Ceny fakultativních výletů uvedené v katalogu jsou orientační a mohou se během sezóny měnit. Výlety mohou být zrušeny z důvodů, jakými jsou například nepřízeň počasí, nedostatečný počet účastníků či vyšší moc. Nerealizování výletu nezakládá právo na slevu z ostatních služeb sjednaných cestovní smlouvou. Upozorňujeme i na skutečnost, že program výletu může být z objektivních důvodů změněn. Doprovod fakultativního výletu česky nebo slovenský hovořícím průvodcem je realizován v případě minimální účasti požadované organizátorem. Zakoupí-li si zákazník fakultativní výlet, není povinnosti hotelu vybavit zákazníka cestovním balíčkem místo stravy v hotelu. Nelze tedy požadovat žádnou finanční náhradu po cestovní kanceláři. Pokud je cestovní balíček od hotelu k dispozici, jde o jeho dobrou vůli. Nelze tedy akceptovat stížnost, která se týká neochoty hotelu vybavit zákazníka balíčkem. Na obsah balíčku si nelze stěžovat s cílem získání finanční kompenzaci.

Zavazadla

Při přípravě na cestu věnujte prosím pozornost váze vašich zavazadel. Pro lety v turistických třídách je povolen váhový limit 15 kg na jednu letenku, při překročení limitu je stanoven doplatek 1,2 kč nadváhy. Viz katalog str. 4.
Dojde-li k poškození nebo dokonce ke ztrátě zavazadla během letecké přepravy, musí se vždy ihned na letišti v příletové hale tato skutečnost nahlásit /služba ztráty a nálezy/ za účelem sepsání protokolu (PIR), který je nezbytný pro další účinné jednání s leteckou společností. Originály zavazadlových lístku je nutné uschovat pro kladné vyřízení reklamace. Pokud zákazník opustí tento prostor s poškozeném kufrem nebo bez něj, nelze již tuto závadu reklamovat.

Zvláštní požadavky

Zvláštní požadavky klientů jsou pouze doplňující.Některé požadavky např. výhled na moře, rezervace místa v letadle či dětská postýlka mohou být akceptovatelné pouze za příplatek. V případě že hotovost zákazníku v zahraničí dojde a nemá platební kartu je ochotna cestovní kancelář přechodné vypomoci svému zákazníku rozumně vysokou finanční hotovostí. Podmínkou však je, že v České republice složí za zákazníka jeho zástupce danou hotovost na účet cestovní kanceláře /Kč nebo EURO/ a to před předáním hotovosti zákazníku v zahraničí.

Alkohol, omamné a psychotropní látky

Zákazník, který nadměrně požil alkohol,
nebo prokazatelně požil omamné látky či drogy, či jejich kombinaci, nemusí být (a zpravidla nebude) vpuštěn do letadla k cestě do/ze zahraničí. O případném vyloučení z této letecké přepravy rozhoduje vždy kapitán daného letadla. Zákazníku v tomto případě nebudou vráceny finanční prostředky za již zaplacený a nečerpaný zájezd. Pokud se rozhodnou i zbylí členové rodiny vyloučeného zákazníka či jeho přátelé, že rovněž solidárně neodletí, nemohou ani oni požadovat vrácení finančních prostředků za již zaplacený a nečerpaný zájezd. Zákazník, který nadměrně požil alkohol, nebo prokazatelně požil omamné látky či drogy, či jejich kombinaci, a způsobí vážné problémy v ubytovacím či stravovacím zařízení v zahraničí, může být vedením daného hotelu vystěhován bez náhrady jakékoli škody. Rozhodnou-li se rodinní příslušníci či přátelé, že s tímto zákazníkem opustí ze své vůle a solidárně také dané zařízení, vzniklou škodu nelze požadovat po cestovní kanceláři.

Újma

U zákazníka, u kterého vznikly sekundární problémy, tj. nemohl využít v plné šíři již zaplacenou stravu, např. all inclusive, nemohl využít fakultativních výletů či jiných služeb, koupání, slunění, atd. a to na základě např. střevních a zažívacích problémů či jiných zdravotních problémů či jinak a uvádí to ve své reklamaci jako svoji újmu, nebude cestovní kancelář brát na zřetel takovou stížnost a takovému zákazníku nepřísluší slevu z ceny zájezdu či jiné finanční odškodnění. Újma by zákazníku v případě střevních a zažívacích problémů vznikla jedině tehdy, pokud by státní správou příslušné země byla provedena kontrola a byla protokolárně zjištěna a úředně zapsána stravovací či hygienická chyba příslušného zařízení. V případě jiných problémů by újma byla přiznána a finančně odškodněna tehdy, pokud by byla prokazatelně doložena. Přitom subjektivní pocity zákazníka a jeho rodinných příslušníků či zákazníků v příbuzenském vztahu, se nepovažují za průkazná a doložitelná fakta. Cestovní kancelář neakceptuje nároky zákazníka za tzv. ztracený čas v čase svého zájezdu (např. při překnihování, je nutné se přestěhovat do původního ubytovacího zařízení, nebo při čekání na recepci hotelu na přidělení hotelového pokoje, nebo při čekání na transferovou přepravu na/z letiště apod.), a popř. jím zaviněné nevyužité služby. Tento tzv. ztracený čas, či nevyužité služby, nemohou být důvodem k finanční kompenzaci. Pokud zákazník tvrdí, že měl stres či utrpěl psychickou újmu či tvrdí, že měl naprosto zkaženou dovolenou na zájezdu, musí tento stav důvěryhodně prokázat.

Přepravní pokyny

V pokynech na cestu naleznete veškeré potřebné informace včetně přesných časů odletů a odjezdů autobusů.
Komplexní odbavení zasíláme standardně elektronickou poštou na e-mailovou adresu klientů nebo prodejce. Pokud by zákazníkovi z nějakého důvodu nebyly pokyny doručeny /např. z důvodu chybných kontaktních údajů ve Smlouvě o zájezdu/, je nutné si pokyny vyžádat. Prosíme, aby zákazníci uváděli ve smlouvě aktuální kontakty, pokud možno více možných kontaktů. Při podepsání cestovní smlouvy, prosím zkontrolujte aktuálnost uvedených údajů. Komplexní odbavení obsahuje pokyny na cestu, voucher, informace o váhových limitech zavazadel a případný doklad o cestovním pojištění /pokud je pojištění sjednáno na Smlouvě o zájezdu/. Celé odbavení si vytisknete, slouží Vám pro odbavení v autobuse, na letišti a k čerpání ubytovacích služeb. Karta pojištění je zasílána také v komplexním odbavení. V případě, že máte zájem zaslat pokyny na cestu klasickou poštou, rádi Vám vyhovíme /služba je zpoplatněna 100,Kč/.

12. Závěrečná ustanovení

12. 1. Tyto Všeobecné smluvní podmínky a obecné informace vstupují v platnost dne 25. 5. 2018 a vztahují se na všechny zájezdy pořádané cestovní kanceláří. Současné pozbývají platnost Všeobecné smluvní podmínky dříve platné.
12. 2. CK je oprávněna nakupovat služby cestovního ruchu i kompletní zájezdy od spolupracujících cestovních kanceláří 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. V případě nejasností před podpisem Smlouvy se obraťte na pracovníky prodeje CK,kteří Vám rádi poskytnou vysvětlení. Tyto všeobecné smluvní 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 zmocnily.

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

Podpis