

# Všeobecné podmínky cestovní kanceláře Krasim Tour, spol. s r.o.

## Úvodní ustanovení

Všeobecné smluvní podmínky kanceláře KRASIM TOUR, spol. s r.o. (dále jen podmínky) jsou platné pro všechny zájezdy a služby cestovního ruchu KRASIM TOUR, spol. s r.o. (dále jen CK) se sídlem Korunní 810/104 Praha 101 00 - Vinohrady, IČ 26941279, DIČ CZ 26941279. Tyto podmínky tvoří nedílnou část smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kancelář KRASIM TOUR, spol. s r.o.

## 1. Vznik smluvního vztahu

1.1. Smluvní vztah mezi cestovní kancelář KRASIM TOUR spol. s r.o., se sídlem Korunní 810/104, 101 00 Praha 10 - Vinohrady, IČ 26941279, (dále jen Krasim) a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem podepsané písemné smlouvy o zájezdu potvrzené cestovní kancelář KRASIM, případně jejím zmocněným zástupcem na základě zmocnění uděleného v písemné plné moci. Podpisem smlouvy zákazník zároveň potvrzuje, že za sjednanou cestovní smlouvu se pro přepravu považují i přepravní podmínky pro cestující, zavazadla a zboží vydané přepravní společností.

1.2. Obsah smlouvy se určuje dle katalogu, dodatečných nabídek, potvrzené rezervace, těmito podmínkami a reklamačním řádem.

## 2. Ceny zájezdů

2.1. Ceny zájezdů zahrnují dopravu, transfery z a na letiště v místě pobytu, ubytování a stravování, pokud je uvedeno v katalogu, služby delegáta a další služby uvedené v cestovní smlouvě.

2.2. Cenová garance cestovní kanceláře KRASIM:

ceny zájezdů jsou kalkulovány na základě měnových kurzů platných 30 dnů před pro vydání aktuálního katalogového ceníku. Cestovní kancelář KRASIM disponuje mechanismy, které tlumi dosah výkyvů jednotlivých měn na ceny zájezdů a je schopna z vlastních zdrojů absorbovat až 10% poklesu kurzu české koruny, vzhledem k aktuálním katalogovým cenám bez změny ceny zájezdu. V případě, že by pokles kurzu koruny byl vyšší, bude cestovní kancelář KRASIM nucena přistoupit k ukončení platnosti ceníků a vydání ceníků nových, kalkulovaných na základě nových kurzů. Nové ceny by se v tomto případě týkaly všech klientů, kteří zaplatili pouze zálohu a pro nové rezervace. Klientům, kteří v době vyhlášení cenové úpravy na základě změny kurzů budou mít uhrazenou plnou cenu zájezdu, garantujeme původní cenu zájezdu.

2.3. V případě, že dojde ke zvýšení: ceny pohonných hmot, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, tj. bude leteckou společností účtován palivový příplatek, je CK Krasim oprávněna do 21 dnů před zahájením zájezdu zvýšit ceny zájezdu o tuto částku. O navyšení ceny zájezdu je cestovní kancelář KRASIM povinna informovat zákazníka nejpozději 21 dnů před zahájením zájezdu. Zákazník je povinen do 7 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu, nebo službu uvedené v cestovní smlouvě uhradit rozdíl v ceně zájezdu. Při porušení tohoto závazku ze strany zákazníka má CK právo od cestovní smlouvy ustoupit, čímž není dotčeno její právo na náhradu škody. Rozhodný den pro stanovení ceny zájezdu a služeb je den uzavření cestovní smlouvy.

2.4. Letištní, bezpečnostní taxy a palivový příplatek: letištní a bezpečnostní taxy jsou zahrnuty v základní ceně zájezdu. Ceny palivových příplatků se mohou měnit v závislosti na pohybu cen ropy a vývoje kurzu světových měn. Vzhledem k pohybu těchto příplatků a jejich rozdílným způsobům výpočtu ze strany leteckých společností je cestovní kancelář KRASIM oprávněna tyto příplatky v případě jejich navyšení klientovi před odletem doúčtovat do jejich skutečné výše s tím, že klient bude seznámen se základní metodikou výpočtu nových cen těchto příplatků.

## 3. Platební podmínky

3.1. CK má právo na zaplacení plné ceny služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen uhradit plnou cenu služeb před jejich poskytnutím. Nesplněním těchto podmínek zákazníkem je důvodem odstoupení od smlouvy se strany CK, přičemž právo na odstupné pro CK zůstává nedotčeno, stejně jako právo na náhradu škody.

3.2. Výše záloh a časový rozvrh plateb je sjednán takto: Při podpisu cestovní smlouvy je zákazník povinen uhradit zálohu ve výši 1 000,- Kč/os. z ceny zájezdu (není-li stanoveno jinak). Doplatek zálohy ve výši 50% ceny zájezdu je zákazník povinen uhradit nejpozději 31. 3. 2020. Doplatek celkové ceny zájezdu je zákazník povinen zaplatit 30 dnů před realizací zájezdu. V případě objednání zájezdu ve lhůtě kratší než 30 dnů před odjezdem, je zákazník povinen uhradit 100 % z ceny zájezdu ihned. Za termín platby se u úhrady poštovní poukázkou považuje termín, kdy CK obdrží ústředek poukázky. U úhrady převodem termín, kdy je příslušná částka připsána na bankovní účet CK. Při veškerém platebním styku je nutno uvádět přidělený vanabílí symbol.

3.3. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem a to i přes upozornění zákazníka na povinnost zájezd uhradit stanovením náhradního termínu úhrady zájezdu ze strany cestovní kanceláře nebo obchodního zástupce je CK oprávněna zájezd zrušit bez dalšího upozornění. Zákazník hradí veškeré náklady spojené se zrušením cesty (storno poplatky)

3.4. Zákazník je povinen uhradit platbu přímo CK Krasim Tour ve stanovené výši a ve stanovené lhůtě. Úhradu provede buď sám hotově na pobočce CK Krasim Tour či na jeden z výše uvedených účtů, případně udělí plnou moc třetí straně (prodejci) k provedení úhrady plateb. Za řádnou a včasnou úhradu platby odpovídá CK Krasim Tour vždy zákazník. Pokud zákazník ve stanovené lhůtě zálohu či cenu zájezdu neuhradí, CK Krasim Tour může odstoupit od Smlouvy o zájezdu.

## 4. Práva a povinnosti zákazníka

K základním právům zákazníka patří:

- právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb. Pokud bez zavinění cestovní kanceláře KRASIM dohodnuté služby nevyčerpá, nemá právo na jejich úhradu.
- právo na dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v katalogu
- právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny zájezdu
- právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených v čl. 6 (stornopoplatky)
- právo písemně oznámit cestovní kancelář KRASIM, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s cestovní smlouvou a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a poplatků spojených s překnihováním dle čl.6.
- právo na reklamaci v souladu s článkem 7 (reklamacie)
- právo na ochranu osobních dat, která uvádí v cestovní smlouvě a dalších dokumentech před nepovolanými osobami
- právo obdržet doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ

jejího úpadku, obsahující označení pojišťovny a způsob oznámení pojistné události.

K základním povinnostem zákazníka patří:

- poskytnout cestovní kancelář KRASIM součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě a předložit doklady požadované cestovní kancelář pro zajištění zájezdu
- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- zaplatit cenu zájezdu v souladu s čl. 2 těchto podmínek a zaplacení prokázat dokladem - převzít od cestovní kanceláře KRASIM doklady potřebné pro čerpání služeb (letenky, cestovní pokyny), řádně si je zkontrolovat a řídit se jimi
- dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo srazu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů dodržování pasových, celních, zdravotních a dalších předpisů země, do které cestuje, dodržování platné legislativy země pobytu a respektování odlišné skladby obyvatelstva a jiných kulturních zvyklostí. Zákazník je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu zájezdu s tím, že cestovní kancelář KRASIM nenese žádnou odpovědnost za následky, které klient způsobí vlastní neopodstatněností. Cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat na vizovou povinnost u zastupitelství země, kam cestují. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník.
- zaplatit sjednanou cenu zájezdu v termínech dle pokynů cestovní kanceláře - veškeré závaty a odchylky od sjednaných služeb bezodkladně ihned po jejich zjištění na místě oznámit zástupci cestovní kanceláře KRASIM a poskytnout potřebnou součinnost k jejich odstranění
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu - uhradit škodu, kterou způsobí v dopravním prostředku nebo v ubytovacím či jiném zařízení, kde čerpal služby dle cestovní smlouvy

## 5. Změny dohodnutých služeb a jejich průběh důsledky

5.1. Změny a odchylky jednotlivých služeb cestovní kanceláře KRASIM od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v nutných případech přípustné. Jedná se zejména o změnu druhu dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy a termínu letu, případně mezipřístání. Takovéto změny je povinná zákazníkovi oznámit, včetně návrhu nové ceny. Pokud zákazník nejpozději do 5 dnů od obdržení návrhu změny od cestovní smlouvy neodstoupí, pak platí, že s navrhovanými změnami souhlasí. Odstoupí-li zákazník z tohoto důvodu od cestovní smlouvy, má právo požadovat uzavření nové cestovní smlouvy na jiný zájezd nejméně ve kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě (je-li v nabídce CK), jinak mu CK vrátí uhrazenou část zájezdu.

5.2. Cestovní kancelář Krasim neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříznivé počasí, popřípadě z důvodů přetížení vzdušných koridorů a dálničních tras. Cestující musí při plánování přípoj, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. Cestovní kancelář Krasim neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění. V případě zpoždění nevzniká cestujícímu právo na odstoupení od smlouvy, náhradu nečerpaných služeb a náhradu jakékoliv s tím spojené škody.

5.3. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo zrušit zájezd, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků u zájezdu s leteckou dopravou organizovanou CK a to v případě, že je obsazen z méně jak 75 %. Písemně oznámí o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu účastníků, je CK povinna odeslat zákazníkovi (objednavateli zájezdu) nejpozději 5 dnů před datem zahájení zájezdu.

5.4. Cestovní kancelář KRASIM je oprávněna provádět operativní změny programu a poskytování služeb v průběhu zájezdu, pokud z vážných důvodů není možnost zabezpečit původně dohodnutý program a dodržet dohodnuté služby. V takovém případě je cestovní kancelář povinna: - zabezpečit náhradní program a služby v kvalitě a rozsahu pokud možno shodném nebo blízcím se původním podmínkám - vrátit zákazníkovi plnou cenu služeb, 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.

5.5. Cestovní kancelář si vyhrazuje právo na změnu věcného a časového programu z důvodu záhsahu výšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (nejistá bezpečnostní situace, stávky, dopravní problémy, neštěstí a další okolnosti, které cestovní kancelář KRASIM nemohla ovlivnit ani předvídat). V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy.

5.6. U zájezdů cestovní kanceláře Krasim je první a poslední den určen především k zajištění dopravy, transferu a ubytování a nejsou považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu. Pro určení ceny zájezdu je rozhodující počet nocí strávených ve Vašem ubytovacím zařízení.

Noc se rozumí poskytnutí ubytování v době od 14.00 hodin do 10.00 hodin následujícího dne, i když noc nebyla čerpána v plném rozsahu. Znamená to, že je-li vypsán zájezd na 8 dní, ve vašem ubytovacím zařízení strávíte 7 nocí atd. a to bez ohledu na to, zda budete z důvodu pozdního letu nebo zpoždění ubytování až velmi pozdě v noci nebo v brzkých ranních hodinách. V případě časného odletu nebo pozdního či zpožděného letu do cílové destinace nelze rovněž poskytnout slevu a kompenzace za služby, které nemohly být z tohoto důvodu využity (např. snídaně nebo večere v hotelu). Pokud to bude možné, nahradí CK tuto službu příměnou kompenzací.

5.7. V případě, že bude na základě překnihování hotelu nutné ubytovat zákazníka v jiném hotelu, uskutečnění se ubytování v hotelu stejně nebo vyšší kategorie. Překnihování může být i na část pobytu.

5.8. Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odlet, má cestovní kancelář KRASIM nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

## 6. Odstoupení od smlouvy, stornopoplatky

6.1. Zákazník má právo na odstoupení od smlouvy a vrácení zaplacené ceny nebo zálohy na zájezd bez jakýchkoliv storno poplatků: - při zrušení zájezdu cestovní kancelář - při změně termínu konání zájezdu o více jak 7 dní

6.2. Oznámení o odstoupení od smlouvy zákazník sepíše formou zápisu v prodejním místě, kde zájezd zakoupil nebo na toto prodejní místo zašle oznámení o odstoupení od smlouvy doporučenou poštou, popř. jiným prokazatelným způsobem. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení na prodejní místo, kde si zákazník službu zakoupil.

6.3. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinnosti cestovní kanceláře KRASIM stanovené smlouvou nebo odstoupí-li cestovní kancelář KRASIM před zahájením čerpání služeb z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit cestovní kancelář KRASIM odstupné ve výši:

- 60 a více dní před odjezdem 10 % z ceny zájezdu
- 59 – 30 dní před odjezdem 30 % z ceny zájezdu
- 29 – 15 dní před odjezdem 50 % z ceny zájezdu
- 14 – 8 dní před odjezdem 80 % z ceny zájezdu
- 7 dní a méně před odjezdem 100 % zájezdu nebo v případě, že se nedostaví k odletu nebo zájezd zmešká.

V případě zajištění letenky na vyžádání je zákazník povinen uhradit 100% storno poplatků, rozhodne-li se letenku zrušit.

6.4. Cestovní kancelář Krasim má právo odečíst odstupné od složené zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu.

6.5. Cestovní kancelář Krasim může před nástupem cesty odstoupit s okamžitou platností od smlouvy nebo po započetí cesty smlouvu vypovědět v těchto případech:

- neprodleně, když cestující vážně narušuje průběh cesty nebo pobytu. Zákazníkovi v takovém případě nevzniká nárok na vrácení alkivní části ceny služeb, které nebyly čerpány a dále je zákazník povinen uhradit cestovní kancelář náklady spojené se zpáteční dopravou.

- do 21 dní před počátkem cesty při nesplnění minimálního počtu osob uvedeného v čl. 5.3.

- do 21 dní před termínem zahájení zájezdu, jestliže uskutečnění zájezdu je pro cestovní kancelář KRASIM ekonomicky neúnosné, protože náklady vynaložené na uskutečnění cesty výrazně překračují náklady plánované. Zákazník je obratem informován a je mu nabídnuta změna cestovní smlouvy.

- bez stanovení lhůty - okamžitě v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým cestovní kancelář KRASIM nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. Cestovní kancelář KRASIM má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušení cesty z důvodu vyšší moci je cestovní kancelář KRASIM povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět. Dodatečné náklady u tím spojené pak nese obě strany rovným dílem.

6.6. Předem stanovenou cenou se rozumí prodejní cena včetně všech účastníkem zakoupených fakultativních služeb. Předem stanovená cena nezahrnuje zvláštní služby poskytované cestovní kancelář KRASIM.

6.7. Skutečné vzniklé náklady se rozumí provozní náklady cestovní kanceláře Krasim a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodávatelům služeb.

6.8. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odletu na příslušný zájezd, pobyt apod.

## 7. Reklamacie, odpovědnost za škody

CK odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy. Rozsah, podmínky, lhůty a způsob uplatnění odpovědnosti za vady služeb (dále jen reklamacie) jsou upraveny dle platného Občanského zákoníku o ochraně spotřebitele. V případě, že zájezd neprobíhá dle smluvních podmínek a kvalita poskytnutých služeb je objektivně nižší, než bylo sjednáno v cestovní smlouvě, jejíž nedílnou součástí jsou tyto všeobecné podmínky, má zákazník právo provést reklamaci, a to včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohl být sjednána náprava včas na místě samém. Uplatnění reklamacie na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, zatímco s odstupem času se ztěluje průkaznost i objektivní posouzení a řádné vyřízení reklamacie. Reklamací zákazník uplatňuje nejříve u zástupce cestovní kanceláře KRASIM (delegáta, průvodce) v místě konání zájezdu a aktivně přistupuje k jejímu vyřešení.

Zástupce cestovní kanceláře KRASIM je oprávněn při vyřizování reklamacie v místě konání zájezdu řešit reklamaci poskytnutím náhradní služby, či jinou odpovídající kompenzací. Při výskytu závad v plnění je zákazník povinen společně působit v tom směru, aby se eventuelním škodám zabránilo nebo, aby byly co nejméně. Opomene-li zákazník z vlastní viny na nedostatky v místě vzniku poukázat, nemá nárok na slevu. Pokud se nedostatek nepodaří odstranit nebo pokud zákazník není spokojen s vyřešením reklamacie na místě (v tomto případě doporučujeme uvědomit delegáta telefonicky cestovní kancelář Krasim), vyžádá si písemně vyjádření delegáta nebo průvodce, u hotelových reklamací musí být proveden zápis o předmětu reklamacie mezi zákazníkem a recepcí. Zákazník může reklamaci uplatnit ústně nebo písemně u cestovní kanceláře Krasim bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu, jinak právo na reklamaci zaniká. Doporučuje se písemně podání reklamacie, ve které zákazník uvede své osobní údaje, předmět reklamacie a požadavek na způsob jejího vyřízení. Zákazník je povinen svou reklamaci řádně zdůvodnit, poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamacie, zejména podat informace a předložit doklady prokazující skutkový stav. Vyřízení reklamacie musí být provedeno nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamacie zákazníkem, pokud není dohodnuto jinak. 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 jsou: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz), webové stránky: [www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz). Zákazník se může rovněž obrátit na platformu pro řešení sporů online, která je řízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Cestovní kancelář nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných v cestovní smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě u hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamacie se nepovažují škody a majetkové ujmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění ani takové škody a majetkové ujmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu cestovní kanceláře Krasim 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 těchto služeb. Výše náhrady škody za závazky z cestovní smlouvy, týkající se letecké dopravy se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varsávě, Haagu a Guadalupe. Cestovní kancelář neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo neodvratitelnou událostí, které nemohlo být

zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí. Rozsah odpovědnosti cestovní kanceláře Krasim při přepravě cestujících a zavazadel je limitován Přípravnými podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží. Reklamací zavazadel klient uplatňuje okamžitě po zjištění přímo u letecké společnosti. Poškození nebo ztráta zavazadla při letecké přepravě bude řešeno leteckou společností. Pokud dojde ke škodě, musí být tato skutečnost nahlášena ihned po příletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol (tzv. P.I.R.), který je potřebný pro další jednání s leteckou společností. Nedoručení zavazadla je cestující povinen nahlásit ihned po příletu. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Každá reklamace musí být učiněna písemně a pro uplatnění reklamace je potřeba předložit následující doklady: reklamční protokol, letenku (palubní vstupenku), zavazadlový lístek, účty od ztracených nebo poškozených věcí a doklad o opravě nebo o neopravitelnosti zavazadla.

#### 8. Povinné pojištění

Cestovní kancelář KRASIM je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku cestovní kanceláře (tato smlouva je uzavřena u UNIQA pojišťovna, Bělohorská 19, 160 12 Praha 6) na jejím základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech kdy cestovní kancelář 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 neuskuteční;
- nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskuteční pouze zčásti. Cestovní kancelář KRASIM je povinna předat zákazníkovi doklad pojišťovny obsahující název pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události. Tento doklad je platný pouze ve spojení s potvrzením o úhradě ceny zájezdu. Nároky zákazníka, kterému vznikly proti cestovní kanceláři, přecházejí na pojišťovnu a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

#### 9. Cestovní pojištění

V cenách zájezdů není zahrnuto komplexní cestovní pojištění (léčebné výlohy, převoz, přeložení, repatriace, vyslání opatrovníka, ztráta dokladů, zprostředkování finanční pomoci, připojištění smrti následkem úrazu a trvalých následků úrazu, připojištění odpovědnosti za škodu na zdraví a na věci třetí osoby, pojištění zavazadel a stoma zájezdu). Cestovní kancelář nabízí za příplatek komplexní cestovní pojištění, jehož typ a výše pojistného plnění jsou uvedeny v katalogích cestovní kanceláře KRASIM. Pojistná smlouva vzniká vyhradně mezi cestujícím a pojišťovnou. Cestovní kancelář v případě pojistné události nepřísluší posuzovat existenci, případně výši finančních nároků z pojistného vztahu. Znamená to, že případnou pojistnou událost řeší zákazník přímo s pojišťovnou. V případě zrušení zájezdu ze strany zákazníka není možné částku uhrazenou za cestovní pojištění vrátit, neboť za počátek pojištění se považuje den sepsání cestovní smlouvy.

#### 10. Další podmínky

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

##### 10.1. Ubytování

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

##### 10.2. Klimatizace/otopení

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

##### 10.3. Strávaní a nápoje

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

##### 10.4. Pláže

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

##### 10.5. Bazény

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

##### 10.6. Voda a elektrické napětí

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

##### 10.7. Cestovní doklady

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

##### 11. Závěrečná ustanovení

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

##### 12. Souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů

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

##### 13. Zpracování osobních údajů zákazníků

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

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

13.2. Správcem osobních údajů je cestovní kancelář KRASIM TOUR, spol. s r.o., IČO 26941279, se sídlem Korunní 810/104, Praha 10 - Vinohrady, PSČ 101 00, Česká republika, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 189457. Cestovní kancelář KRASIM při zpracování osobních údajů zákazníků dodržuje obecné závazné právní předpisy, především Nařízením Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen GDPR).

13.3. Zpracování osobních údajů zákazníků u správce probíhá jak automatizovaně, tak manuálně, v elektronické i listinné podobě, zaměřenosti cestovní kanceláře KRASIM a smluvně pověřenými zpracovateli. K osobním údajům zákazníků zpracovávaným pro účely plnění smlouvy mají kromě správce zpravidla přístup také smluvně pověřeni zpracovatelé, kterými jsou zejména smluvní dodavatelé služeb souvisejících se zájezdem (zejm. ubytovací a stravovací zařízení, delegáti,

pojišťovny, dopravci a poskytovatelé dalších služeb, které si v souvislosti se zájezdem zákazník objedná), obchodní zástupci, kteří se zákazníkem uzavírají smlouvy jménem a na účet cestovní kanceláře KRASIM, poskytovatelé doručovacích služeb a provozovatelé IT služeb a softwaru. Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář KRASIM může jeho osobní údaje poskytnout také orgánu veřejné správy (včetně např. soudu či orgánu činného v trestním řízení), a to v rozsahu a za podmínek stanovených obecně závaznými právními předpisy, případně též dalším subjektům, umožňuje-li nebo vyžaduje-li předání osobních údajů zákon nebo je-li předání osobních údajů nezbytné pro naplnění účelu zpracování. V případě zákazníků, kteří mají na základě smlouvy o zájezdu absolvovat zájezd do Turecka, tzn. mimo prostor Evropské unie, předává cestovní kancelář KRASIM osobní údaje zákazníkovi příjemci/příjemcům osobních údajů v Turecku. Cestovní kancelář KRASIM zákazníkovi informuje, že ve vztahu k Turecku neexistuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající úrovni ochrany osobních údajů. V jiných případech cestovní kancelář KRASIM nemá v úmyslu předat osobní údaje mimo prostor Evropské unie ani mezinárodním organizacím.

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

13.5. Cestovní kancelář KRASIM zpracovává osobní údaje především po dobu trvání smlouvy se zákazníkem. Po ukončení smluvního vztahu cestovní kancelář KRASIM zpracovává osobní údaje po dobu nezbytně nutnou k vyřazení případných nároků ze smlouvy uzavřené se zákazníkem a ke splnění právních povinností, které jsou stanoveny obecně závaznými právními předpisy (např. archivační povinnost správce). Pro účely vytvoření databáze využitelné pro marketing a zejména pro následné zaslání obchodních nabídek a cílené reklamy (reklamních sdělení) jsou osobní údaje zákazníka zpracovávány, udělí-li k tomu zákazník výslovný souhlas, po dobu 3 let ode dne udělení tohoto souhlasu zákazníkem, neodejde-li k odvolání souhlasu uděleného zákazníkem před uplynutím této doby. Po uplynutí výše uvedených časových úseků jsou osobní údaje zákazníků vymazány.

13.6. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetí osoby, potvrzuje, že je oprávněn poskytnout cestovní kanceláři KRASIM její osobní údaje a že tato osoba byla seznámena s informacemi o zpracování jejich osobních údajů podle tohoto ustanovení bodu 13. Všeobecných podmínek cestovní kanceláře KRASIM.

13.7. Zákazník má jako subjekt údajů následující práva: (i) právo na přístup ke svým osobním údajům (podle čl. 15 GDPR); (ii) právo na opravu osobních údajů (podle čl. 16 GDPR); (iii) právo na výmaz osobních údajů – tzv. právo být zapomenut (podle čl. 17 GDPR); (iv) právo na omezení zpracování (podle čl. 18 GDPR); (v) právo na přenositelnost údajů (podle čl. 20 GDPR); (vi) právo vznést námitku proti zpracování (podle čl. 21 GDPR); a (vii) právo podat stížnost u dozorového úřadu (podle čl. 15 odst. 1 písm. f) GDPR), kterým je v České republice Úřad pro ochranu osobních údajů, pokud by se domníval, že zpracování jeho osobních údajů je porušeno nařízením GDPR.

13.8. Požadavek na poskytování osobních údajů je založen především smlouvu, neboť se jedná o údaje, které je nutné vědět do smlouvy o zájezdu (identifikační údaje zákazníka). V důsledku neposkytnutí osobních údajů nezbytných pro splnění smlouvy o zájezdu by nebylo možné uzavření a plnění smlouvy o zájezdu.

##### 13.9. Předávání osobních údajů do třetích zemí

Cestovní kancelář Krasim Tour předává Vaše OÚ do třetích zemí jen v nezbytném rozsahu a jen za účelem realizace zájezdu. Všichni naši zpracovatelé postupují při zpracování v souladu GDPR. Údaje od nás zpravidla obdrží:

- delegát a ubytovací zařízení – v rozsahu jméno, příjmení, pohlaví, datum narození
  - přepravní společnosti – v rozsahu jméno, příjmení, pohlaví, datum narození
- Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země je možné čerpat z [http://ec.europa.eu/...index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/...index_en.htm)

**Podrobné „Informace o zpracování osobních údajů (GDPR) a poučení o právech zákazníka v souvislosti s ochranou osobních údajů“ jsou uvedeny [www.krasimtour.cz](http://www.krasimtour.cz)**

**Tyto všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 1. 7. 2018.**

Pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře

**CSOB Pojišťovna**

Tento doklad stvrzuje, že CK je pojištěna pro případ, kdy Vám z důvodu svého úpadku

1. neposkytne přepravu z místa pobytu do místa odjezdu nebo do jiného místa, pokud je tato přeprava součástí zájezdu či spojených cestovních služeb;
2. nevrátí zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu včetně ceny zaplacené za poukaz na zájezd v případě, že se zájezd neuskuteční či neuskutečíte;
3. nevrátí rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu;
4. nevrátí veškeré platby za spojené cestovní služby, které od Vás obdržela.

Pojištění se vztahuje na zájezdy dle § 1b odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb. či spojení zájezdu dle § 1c odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb. Informujte se u své CK, jestli Vám zájezdová služba spadá do této kategorie, a zda je pojištěna.

**Čekáme nečekaně** 466 100 777 | [www.csobpoj.cz](http://www.csobpoj.cz)

**Repatriace**  
V případě, že Vám cestovní kancelář neposkytne z důvodu svého úpadku přepravu z místa pobytu zpět do místa odjezdu, oznamte to **neprodleně** asistenční službě.

telefon: + 420 220 950 709  
e-mail: [UPADEKCK@1220.CZ](mailto:UPADEKCK@1220.CZ)

**global assistance**

**Refundace nákladů**  
V ostatních případech oznámte pojistnou událost **nejpozději do 3 měsíců** od jejího vzniku. Na oznámení učiněné po uvedení lhůty nebude brán zřetel.

**Čekáme nečekaně** 466 100 777 | [www.csobpoj.cz](http://www.csobpoj.cz)