

# **VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE ENJOY TRAVEL s.r.o.**

## **I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

1. Všeobecné smluvní podmínky CK Enjoy Travel s.r.o. jako pořadatel zájezdu (dále jen „všeobecné podmínky“) upravují podmínky smluvního vztahu se zákazníkem a pořadatelem zájezdu, zejména tedy práva a povinnosti smluvních stran, vyplývající z platně uzavřené smlouvy o zájezdu v souladu s obecně závaznou platnou právní úpravou, která je uzavřena v písemné formě a obsahuje všechny zákonem stanovené náležitosti pro písemné potvrzení o zájezdu dle § 2525 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění (dále jen „OZ“).
2. Tyto všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí každé smlouvy o zájezdu (potvrzení o zájezdu) uzavřené mezi pořadatelem zájezdu a zákazníkem.

## **II. ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU**

1. Účastníci smluvního vztahu smlouvy o zájezdu jsou:
  - pořadatel Enjoy Travel s.r.o., se sídlem Humna 275/10, Únětice, 252 62, IČ: 0179894, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 211825 (dále jen „CK“) na straně jedné, a
  - zákazník na straně druhé, kterým může být jak fyzická tak právnická osoba, (dále jen „zákazník“).

## **III. PŘEDMĚT SMLOUVY**

Tyto všeobecné podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

- a) Zájezdů dle § 2522 OZ a násl., jejichž pořadatelem je CK
- b) Ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu dle individuálních požadavků zákazníka prodávané jménem a na účet CK (dále jen „jednotlivé služby“)

## **IV. VZNIK SMLUVNÍHO VZTAHU**

1. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká uzavřením písemné smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby cestovního ruchu (dále jen „smlouva“), kterou zákazníkovi předkládá CK. Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto všeobecné podmínky, jejichž součástí je Formulář pro informace k zájezdu podle § 1b odst. 1 písm. a) nebo písm. b) bodů 1 až 4 zákona č. 159/1999 Sb. (dále jen „Formulář pro informace k zájezdu“), informace o zpracování a ochraně osobních údajů a itinerář objednaného zájezdu s vymezením objednaných služeb či popis jednotlivé služby cestovního ruchu, případně jinými podmínkami přiloženými ke smlouvě jako její nedílná součást. Jsou-li ve smlouvě sjednány podmínky odlišně od ustanovení těchto všeobecných podmínek, mají odchylná ujednání v takové smlouvě přednost před zněním těchto všeobecných podmínek.
2. K uzavření smlouvy dojde, pokud zákazník (popř. jeho oprávněný zástupce) akceptuje předložený návrh a obě smluvní strany (popř. jejich oprávnění zástupci) jej podepíší.
3. Svým podpisem smlouvy potvrzuje zákazník, že převzal a byl seznámen s všeobecnými podmínkami včetně Formuláře pro informace k zájezdu, informacemi o zpracování a ochraně osobních údajů a itinerářem objednaného zájezdu s vymezením objednaných služeb, a že s těmito všeobecnými podmínkami, právy uvedenými ve Formuláři pro informace k zájezdu a informacemi o zpracování a ochraně osobních údajů bezvýhradně souhlasí.

4. Podpisem smlouvy se CK zavazuje, že při splnění odkládací podmínky účinnosti smlouvy podle odst. 2 tohoto článku zabezpečí zákazníkovi zájezd nebo objednané služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.
5. Pokud zákazník uzavírá smlouvu ve prospěch dalších osob, stvrzuje svým podpisem, že má od těchto osob pověření jednat jejich jménem a souhlas uzavřít tuto smlouvu a poskytnout osobní údaje těchto osob CK ke shromáždění a zpracování. Dále se zákazník jménem těchto osob zavazuje ke splnění jejich závazků vůči CK (včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací) a k předání jejich osobních dat při uzavírání smlouvy nutných pro evidenci těchto osob v CK a pro zařazení do zájezdu. Pokud uzavírá smlouvu ve prospěch osoby mladší 18 let, je jejím zákonným zástupcem a souhlasí s její účastí na zájezdu nebo disponuje písemným souhlasem jejího právního zástupce a jeho originál se zavazuje odevzdat CK dle čl. VI., odst. 2., písm. b.
6. Informace o zájezdu budou upřesněny v podrobných informacích (dále jen „podrobné informace“) k zájezdu, které je CK poskytne zákazníkovi s dostatečným předstihem, nejpozději však 7 dní před zahájením zájezdu.
7. Zákazník se zavazuje respektovat informace a doporučení uvedená v podrobných informacích k zájezdu.

## **V. CENA ZÁJEZDU A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

1. Cena zájezdu je stanovena ve smlouvě a je určena dohodou. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.
2. Cena zahrnuje služby, které jsou výslovně uvedeny v itineráři objednaného zájezdu v odstavci „v ceně zahrnuto“, povinné pojištění CK proti úpadku a DPH.
3. Zákazník je povinen zaplatit CK cenu zájezdu před jeho zahájením nebo jednotlivých služeb před jejich poskytnutím, a to ve sjednané lhůtě. Za zaplacení se považuje den připsání platby na bankovní účet CK.
4. Výše záloh a časový rozvrh plateb je stanoven, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, takto:
  - a. U zájezdů je zákazník je povinen při vzniku smluvního vztahu uhradit CK zálohu ve výši součtu celkové ceny mezinárodních letenek a 30 % z celkové ceny ostatních objednaných služeb, doplatek je zákazník povinen uhradit nejpozději 30 dnů před zahájením zájezdu. Při porušení tohoto závazku má CK právo od smlouvy odstoupit (§ 2533 OZ). V případě vzniku smluvního vztahu ve lhůtě kratší než 30 dní před zahájením zájezdu je zákazník povinen uhradit 100 % ceny zájezdu již při vzniku smluvního vztahu,
  - b. u jednotlivých služeb je zákazník povinen uhradit 100 % ceny již při vzniku smluvního vztahu.
5. CK je oprávněna do 21. (slovy: jednadvacátého) dne před zahájením zájezdu jednostranným úkonem zvýšit cenu. Cenu zájezdu je však CK oprávněna zvýšit pouze v případě, že:
  - a. Se zvýší ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo
  - b. plateb spojených s dopravou, např. letištních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo
  - c. směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %.
6. Písemné oznámení o zvýšení ceny zájezdu nebo pobytu podle odst. 5 tohoto článku musí CK odeslat zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu na emailovou adresu uvedenou ve smlouvě a pokud není uvedena, tak doporučeným dopisem zaslaným na adresu bydliště uvedeného ve smlouvě. Zákazník je povinen rozdíl v ceně doplatit ve lhůtě stanové v oznámení. Pokud zákazník nezaplatí CK rozdíl mezi původní a novou cenou ve stanovené lhůtě, poruší tím svou povinnost z uzavřené

smlouvy, což zakládá právo pro CK od smlouvy odstoupit a povinnost zákazníka zaplatit CK odstupné podle článku X. těchto všeobecných podmínek. Je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu v souvislosti se změnou podmínek smlouvy, tj. z jiných objektivních důvodů než uvedených v odst. 5 tohoto článku, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy.

#### **Způsob výpočtu zvýšení ceny zájezdu:**

ad a) Ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot byly počítány ke dni uveřejnění nabídky zájezdu - pro výpočet byly použity ceny ropy Brent. Při zvýšení cen za pohonné hmoty o 10 % a více dochází ke zvýšení ceny palivového příplatku či ceny za dopravu vždy o 50,- Kč za každé 1 % zvýšení. Příklad výpočtu nové ceny zájezdu  $NC=CZ+(NCR/(PCR/100)-100)*50$ . (CZ= cena zájezdu celkem dle podepsané smlouvy, NC=nová cena zájezdu, NCR=nová cena ropy, PCR=původní cena ropy).

ad b) Při zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, je CK oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající navýšení těchto plateb na osobu.

ad c) Je-li CK nucena zvýšit cenu zájezdu z důvodu uvedeného v odst. 5 písm. c) tohoto článku použije se následující výpočet. Výpočet zvýšené ceny zájezdu  $NC=CZ/PK*NK$  (NC=nová cena zájezdu celkem, CZ=cena zájezdu celkem dle podepsané cestovní smlouvy, PK=původní kurz ČNB, NK=nový kurz ke dni zvýšení ceny). Směnný kurz je platný k 1. 1. 2024.

## **VI. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA**

### **1. K základním právům zákazníka patří:**

- a. Právo na řádné poskytnutí služeb podle uzavřené smlouvy,
- b. u zájezdů právo na podrobné informace, pokud nebyly uvedeny ve smlouvě, zvl. kontakt pro případ nesnází, a to nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu, které jsou CK známy a pokud to vyžadují okolnosti i na předání letenky, poukazu/voucheru k ubytování nebo stravování, dokladu nutného pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu dle smlouvy třeba, a to zpravidla na emailovou adresu uvedenou ve smlouvě pokud není uvedena pak doporučeným dopisem zaslaným na adresu bydliště uvedeného ve smlouvě,
- c. právo být seznámen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny,
- d. právo kdykoli před zahájením zájezdu odstoupit od smlouvy, za podmínky dle čl. IX.,
- e. právo na reklamaci vad v souladu s čl. XI.,
- f. právo na ochranu poskytnutých osobních údajů a další práva vyplývající z právních předpisů na ochranu osobních údajů, zejména nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES; podpisem smlouvy uděluje zákazník CK souhlas k dalšímu zpracování poskytnutých osobních údajů v souladu se smlouvou a za účelem jejího naplnění, stejně jako právo na ochranu o cílech cest, které jsou obsahem smlouvy, před nepovolanými osobami,
- g. u zájezdů právo obdržet spolu se smlouvou doklad o povinném smluvním pojištění CK pro případ úpadku, obsahující oznámení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.
- h. a dále práva uvedená ve Formuláři pro informace k zájezdu.

2. K základním povinnostem a odpovědnostem zákazníka patří:
  - a. Poskytnout CK potřebnou součinnost k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, tj. zejména úplné a pravdivé vyplnění všech potřebných formulářů a předložení potřebných dokladů (cestovní pas opatřený potřebnými vízy atd.),
  - b. předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu. U osob mladších 15 let pak zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu obdobně zajistit doprovod a dohled osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje,
  - c. nahlásit CK účast cizích státních příslušníků,
  - d. zaplatit cenu zájezdu v souladu s platebními podmínkami podle čl. V těchto všeobecných podmínek a prokázat CK skutečnou platbu dokladem o zaplacení,
  - e. v případě odstoupení od smlouvy podle čl. IX zaplatit CK stanovené odstupné podle článku X,
  - f. bez zbytečného odkladu sdělovat CK své stanovisko k případným změnám v podmínkách a obsahu sjednaných služeb,
  - g. převzít od CK doklady potřebné k čerpání poskytovaných služeb,
  - h. dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu apod.) se všemi doklady, požadovanými podle podrobných informací k zájezdu,
  - i. při cestách do zahraničí mít u sebe všechny doklady, požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzitu (cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění, očkovací průkaz apod., pokud jsou vyžadovány); cizí státní příslušníci jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelstev jednotlivých zemí, kam cestují včetně zemí tranzitu, a potřebná víza si obstarat; v některých případech může být CK s vyřízením víz nápomocno,
  - j. řídit se pokyny průvodce zájezdu nebo jiné, CK určené, osoby a dodržovat předpisy platné v navštívené zemi, vč. předpisů dopravců a ubytovatelů; v případě porušení právních předpisů nebo závažného narušování programu či průběhu zájezdu je CK oprávněno zákazníka ze zájezdu vyloučit, přičemž zákazník ztrácí nárok na další služby stejně jako nárok na úhradu nevyužitých služeb,
  - k. zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu,
  - l. uzavřít pojištění léčebných výloh na dobu zájezdu,
  - m. uhradit vzniklou škodu, kterou způsobil v dopravním prostředku nebo v ubytovacím aj. zařízení, kde čerpal služby zajištěné podle uzavřené smlouvy,
  - n. zákazník se zúčastňuje zájezdu na vlastní nebezpečí a odpovědnost.
3. K základním povinnostem zákazníků, kteří uzavřeli smlouvu ve prospěch třetích osob (§ 1767 OZ) patří:
  - a. Seznámit osoby, v jejichž prospěch smlouvu s CK uzavřeli s těmito podmínkami, jakož i dalšími informacemi, které od CK obdrží nebo na které je CK odkázala, zejména pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb a informacemi o zpracování a ochraně osobních údajů a s právy uvedenými ve Formuláři pro informace k zájezdu,
  - b. zajistit, aby všechny osoby, v jejichž prospěch byla smlouva s CK uzavřena, plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník.

## VII. PRÁVA A POVINNOSTI CK

1. K základním právům CK patří zejména právo na úhradu ceny za služby poskytnuté zákazníkovi podle uzavřené smlouvy, právo odstoupit od smlouvy z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodů porušení povinnosti zákazníkem, právo na náhradu škody způsobené zákazníkem a právo využít data a informace poskytnuté zákazníkem s jeho souhlasem k dalšímu zpracování.
2. CK je povinna řádně, tj. pravdivě, srozumitelně, úplně a včas informovat zákazníka o všech mu známých důležitých skutečnostech, týkajících se sjednaných služeb.
3. CK není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec smlouvy a zaplacené ceny.

## VIII. ZRUŠENÍ A ZMĚNA PODMÍNEK SMLOUVY O ZÁJEZDU A SJEDNANÝCH SLUŽEB

1. CK si vyhrazuje právo v nezbytném rozsahu změnit program, trasu a další sjednané služby, které zahrnuje uzavřená smlouva o zájezdu, případně ukončit či zrušit zájezd v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit, a to kdykoli v době přípravy či průběhu zájezdu. Pro účely této smlouvy je neodvratitelnou událostí míněna např. občanská válka, válka mezi státy, revoluce, lidové hnutí, vzbouření, stávkový, úřední zákazy a nepovolení vstupu, pirátství, civilní a vojenské nehody, výjimečný stav, epidemie, velmi nepříznivé povětrnostní podmínky a klimatické překážky, živelní pohromy, dopravní kolapsy, zdržení na státních hranicích, vážné onemocnění, úraz či úmrtí účastníka zájezdu nebo průvodce apod. Vedoucí zájezdu má právo na nutné úpravy programu během zájezdu v závislosti na objektivních podmínkách, především vzhledem k zajištění bezpečnosti účastníků. V případě, že tyto změny nastanou před zahájením zájezdu, je CK povinna bez zbytečného odkladu o nich zákazníka písemně informovat. Změna v osobě českého průvodce, pořadí navštívených míst či změna dne navštívení oproti textu v itineráři se nepovažuje za změnu programu, trasy či dalších sjednaných služeb, a tudíž nezakládá právo zákazníka na odstoupení od smlouvy dle odst. 4 tohoto článku či jinou reklamaci.
2. Zákazníkovi nevzniká nárok na úhradu nebo slevu z ceny služeb, dojde-li k okolnostem na straně účastníka, na základě kterých účastník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby. Zákazníkovi nevzniká nárok na úhradu nebo slevu z ceny služeb (pokud není dohodnuto jinak), dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK. Případné zvýšené náklady vzniklé v průběhu zájezdu z důvodu neodvratitelných událostí hradí zákazník. V případě ukončení zájezdu z důvodu neodvratitelných událostí se účastníkům vrací úhrada za nerealizované výdaje.
3. U zájezdů, jejichž realizace je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků, si CK vyhrazuje právo zájezd či pobyt zrušit, jestliže stanoveného počtu zákazníků nebylo dosaženo; písemnou informaci o zrušení zájezdu nebo pobytu je CK povinna doručit zákazníkovi ve lhůtě nejméně 20 dní před jejich zahájením.
4. Změna dohodnutých služeb před zahájením zájezdu a čerpání služeb
  - a. Nutí-li vnější okolnosti před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy. Pokud změna smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu uvedena i nová cena. Navrhne-li CK změnu smlouvy, má zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou souhlasit nebo od smlouvy odstoupí.
  - b. Pokud zákazník ve lhůtě určené CK, která nesmí být kratší než 5 dní a musí skončit před zahájením zájezdu, od této smlouvy neodstoupí, platí, že se změnou souhlasí (§ 2531 odst. 2

OZ). Jestliže změna smlouvy vede ke zvýšení ceny zájezdu, je zákazník povinen uhradit CK rozdíl v ceně zájezdu ve lhůtě určené v návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku má CK právo odstoupit (§ 2533 OZ). Jestliže změna smlouvy vede ke snížení ceny zájezdu, je CK povinna buď snížit doplatek celkové ceny zájezdu, pokud nebyl zákazníkem dosud uhrazen, nebo vrátit rozdíl v ceně v případě, že zákazník již uhradil celkovou cenu zájezdu.

## IX. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

1. CK může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem, písemné oznámení o odstoupení doručí CK zákazníkovi. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení zákazníkovi.
2. Odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK níže stanovené odstupné.
3. Zákazník může kdykoli odstoupit od smlouvy bez udání důvodů. V tomto případě je zákazník povinen zaplatit CK odstupné (stornopoplatek) za sebe i za každou přihlášenou osobu. Písemné oznámení o odstoupení zákazník doručí CK a musí v něm uvést jméno a příjmení, adresu a číslo smlouvy. Účinky odstoupení nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení CK.
4. CK má právo započítat odstupné na zákazníkem poskytnuté zálohy nebo zaplacené ceny.
5. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do tohoto počtu dnů se nezapočítává den stanovený jako den zahájení zájezdu či pobytu.

## X. ODSTUPNÉ

1. Výše odstupného (stornopoplatku) se určuje dle počtu dnů ode dne odstoupení od smlouvy do počátku zájezdu (poskytnutí první služby). Výše odstupného se stanovuje z celkové ceny zájezdu a dalších objednaných služeb a činí z této ceny:  
více než 80 dní před odjezdem 10 % (min. 1000 Kč)  
80–61 dní 30 %  
60–31 dní 50 %  
30–15 dní 80 %  
14 dní až do dne odjezdu 100 %.
2. V případě, že zákazník na zájezd nenastoupí nebo přeruší účast na zájezdu ze své vlastní vůle či jiných příčin na straně zákazníka, činí odstupné 100 % z celkové ceny. V případě pozdního nástupu na zájezd činí odstupné 100 % z ceny nevyčerpaných služeb a zákazník nemá nárok na náhradu nákladů spojených s pozdním nástupem.
3. Pokud již byly pro zákazníka prokazatelně zakoupeny či objednané služby, jejichž stornování, stanovené jednotlivými dodavateli služeb, převyšuje u konkrétní služby aktuální odstupné odst. 1 tohoto článku, pak zákazník uhradí stornování této služby v plné výši. Uhradí i odstupné odst. 1 tohoto článku, ale pro jeho výpočet se v tomto případě použije snížená cena zájezdu, a to o plnou cenu stornované služby, která by byla na zákazníka vynaložena, kdyby se zájezdu zúčastnil. Převážně se to týká letenek, takže pokud již byla letenka v okamžiku odstoupení zákazníka od smlouvy zakoupena, pak pro výpočet odstupného dle odst. 1 tohoto článku se od ceny zájezdu odečte plná cena letenky včetně poplatků v té výši, která byla v ceně zájezdu zahrnuta.

4. Odstupné z letenek a příslušných poplatků se určuje podle podmínek dodavatele (letecké společnosti). Zákazník se zavazuje, že navíc uhradí případné výdaje spojené se stornováním této služby, pokud vznikly.

## **XI. ODPOVĚDNOST CESTOVNÍ KANCELÁŘE A REKLAMACE**

1. CK je povinna poskytnout zákazníkovi služby, které jsou součástí zájezdu, řádně a včas, v souladu s uzavřenou smlouvou a obecně závaznými právními předpisy. Jestliže zákazník zjistí, že služba poskytovaná CK neodpovídá službě v souladu s uzavřenou smlouvou o zájezdu či v souladu s upřesňujícími informačními materiály, může uplatnit své právo na reklamaci.
2. CK odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené smlouvy o zájezdu bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny CK nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu. Výjimkou jsou služby leteckých společností, kdy CK neodpovídá za případné zpoždění či zrušení letů a následného vynuceného zkrácení programu. V tomto případě nevzniká zákazníkovi právo na reklamaci u CK.
3. Reklamacie musí být učiněna bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 (slovy: třiceti) dnů od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle smlouvy, jinak právo na reklamaci zaniká. Některé zájezdy mohou vyžadovat případnou reklamaci přímo hned v místě konání, zákazník na to bude v tom případě upozorněn v podrobných informacích k zájezdu; na pozdější reklamacie v těchto případech nebude brán zřetel.
4. CK je povinna vyřídit reklamaci nejpozději do 30 (slovy: třiceti) dnů od jejího uplatnění.
5. CK se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit jen tehdy, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a škoda byla způsobena:
  - a. Zákazníkem,
  - b. třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo nebyla nevyhnutelná,
  - c. neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.
6. V případech, kdy je škoda způsobena třetí osobou nebo neodvratitelnou událostí, je CK povinna poskytnout zákazníkovi v nesnázích rychlou pomoc dle svých možností.
7. CK neodpovídá:
  - a. Za majetek účastníků zájezdu v případě jeho poškození, ztráty či krádeže,
  - b. za udělení víz příslušnými zastupitelskými úřady,
  - c. za případné zpoždění letecké, autobusové nebo trajektové dopravy z technických či dopravně provozních důvodů (např. přetížené koridory atd.) a neodpovídá za škody, které tímto zákazníkům vzniknou.
8. Veškeré údaje o zajišťování víz a bezvízovém styku se vztahují pouze na občany ČR. Zákazník jiné státní příslušnosti než ČR (tj. necestuje-li klient na pas vydaný ČR), je povinen zjistit si vízové podmínky na zastupitelském úřadě země, kterou hodlá navštívit.
9. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a případný následek není závislý na vůli a činnosti CK (viz major) nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zajištěné služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo slevu z ceny, pokud není dohodnuto jinak.

## **XII. POJIŠTĚNÍ CK**

1. CK je řádně pojištěna proti úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb., v platném znění, a to u pojišťovny ERV – Evropská pojišťovna, které bylo podle zvláštního předpisu udělilo povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Informace o pojištění proti úpadku obdrží zákazník při uzavírání smlouvy o zájezdu.

## **XIII. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ**

1. CK zpracovává osobní údaje za účelem:
  - a. Uzavření smlouvy, příp. jejich změn, zajištění plnění ze smluv vyplývajících nebo souvisejícím s plněním zákonných povinností CK či ochrany právních nároků CK,
  - b. nabízení obchodu a služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných CK či k jiným marketingovým účelům v případě, že zákazník s tímto využitím osobních údajů ve smlouvě či jiným způsobem souhlasil.
2. K účelu podle odst. 1 tohoto článku jsou zpracovávány osobní údaje zákazníka v rozsahu titul, jméno, příjmení, datum narození, státní příslušnost, bydliště, telefon, elektronický kontakt pro elektronickou poštu, číslo pasu, datum jeho platnosti, kód vystavovací země, pohlaví. Poskytnuté údaje zákazníka k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům CK či pověřenému zpracovateli a také předány těm, kteří jsou oprávněni služby cestovního ruchu poskytovat v EU i mimo EU a rovněž těm, kteří jsou oprávněni prodávat služby poskytované nebo zprostředkované CK. Poskytnutí uvedených údajů je dobrovolné. Důsledkem neposkytnutí uvedených údajů je neuzavření smlouvy.
3. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob podle § 1767 OZ podpisem této smlouvy potvrzuje, že je těmito třetími osobami ve smlouvě uvedenými zmocněn k poskytnutí jejich osobních údajů a k poskytnutí souhlasu se zpracováním jejich osobních údajů, zpřístupnění a předáváním jejich osobních údajů za účelem a v rozsahu dle odst. 1 a 2 tohoto článku.
4. Poskytnuté osobní údaje zákazníka jsou CK nebo jí pověřený zpracovatel oprávněni zpracovávat a shromažďovat za účelem a v rozsahu dle odst. 1 a 2 tohoto článku po dobu 5 (slovy: pěti) let od skončení zájezdu či poskytnutí jednotlivých služeb. Po uplynutí této doby je CK povinna poskytnuté osobní údaje zlikvidovat.
5. Poskytnuté osobní údaje zákazníka budou CK nebo zpracovatelem v rozsahu a za účelem tohoto článku zpracovávány manuálně nebo automatizovaně a v elektronické či tištěné podobě.
6. CK při zpracování osobních údajů zákazníka dbá, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého života.
7. Zákazník má právo souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoli odvolat, a to písemnou formou. V případě využití elektronického kontaktu zákazníka pro nabízení obchodu a služeb má zákazník právo zdarma a na účet CK odmítnout souhlas s využitím pro zasílání nabídek obchodu a služeb u každé jednotlivé zprávy a způsobem uvedeným v obdrženém obchodním sdělení dle zákona č. 480/2004 Sb.
8. V souvislosti s ochranou osobních údajů má zákazník další práva uvedená v informacích o zpracování osobních údajů vyplývajících z právních předpisů na ochranu osobních údajů, zejména nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES.



## **XVI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Podmínky vstupují v platnost a účinnosti nabývají dnem 1. 1. 2024.
2. V případě nutnosti je CK oprávněna aktualizovat tyto všeobecné podmínky zveřejněním na svých webových stránkách, které jsou k dispozici na [www.enjoytravel.cz](http://www.enjoytravel.cz) a tyto aktualizované podmínky budou platit pro smlouvy uzavřené po datu zveřejnění.
3. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost všeobecných podmínek a smlouvy.
4. Smluvní strany prohlašují, že si tyto podmínky před podpisem přečetly, že jsou v souladu s jejich vůlí a s obsahem těchto podmínek včetně Formuláře pro informace k zájezdu souhlasí. Na důkaz toho připojují své podpisy na smlouvu o zájezdu.

## Příloha č. 1 k vyhlášce č. 122/2018 Sb.

### Formulář pro informace k zájezdu podle § 1b odst. 1 písm. a) nebo písm. b) bodů 1 až 4 zákona č. 159/1999 Sb.

---

Soubor služeb cestovního ruchu, které jsou Vám nabízeny, představují zájezd podle zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, který provádí směrnici (EU) 2015/2302.

Budete moci uplatnit veškerá práva, která pro Vás vyplývají z právních předpisů Evropské unie týkajících se zájezdů. Cestovní kancelář **Enjoy Travel s.r.o., IČ: 0179894, se sídlem Humna 275/10, 252 62 Únětice**, ponese plnou odpovědnost za řádné poskytnutí služeb zahrnutých do zájezdu.

Cestovní kancelář **Enjoy Travel s.r.o., IČ: 0179894, se sídlem Humna 275/10, 252 62 Únětice**, má ze zákona povinnost zajistit ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky nebo bankovní záruka), na základě které Vám budou vráceny uskutečněné platby za služby, které Vám nebyly poskytnuty z důvodu jejího úpadku, a pokud je součástí zájezdu doprava, bude zajištěna Vaše repatriace.

---

#### Základní práva zákazníka podle zákona č. 159/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

1. Před uzavřením smlouvy o zájezdu obdrží zákazník všechny nezbytné informace o zájezdu podle § 9a zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění pozdějších předpisů, tj. např. místo určení cesty nebo pobytu, dopravní prostředky, ubytování, stravování a další.
2. Cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za řádné poskytnutí všech cestovních služeb zahrnutých ve smlouvě o zájezdu.
3. Zákazník obdrží telefonní číslo pro naléhavé případy nebo údaje o kontaktním místě, kde se může spojit s cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou, která zprostředkovala prodej zájezdu.
4. Zákazník může s přiměřeným předstihem a případně po uhrazení dodatečných nákladů postoupit smlouvu o zájezdu na jinou osobu.
5. Cenu zájezdu lze zvýšit jen v případě konkrétního zvýšení nákladů (například cen pohonných hmot) a pokud je to výslovně stanoveno ve smlouvě o zájezdu, a to nejpozději 20 dní před zahájením zájezdu. Překročí-li cenové zvýšení 8 % ceny zájezdu, může zákazník od smlouvy odstoupit. Vyhradí-li si cestovní kancelář právo na zvýšení ceny zájezdu, má zákazník v případě snížení příslušných nákladů právo na slevu z ceny zájezdu.
6. Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku) a získat zpět veškeré platby, pokud došlo k výrazné změně jakéhokoli zásadního prvku zájezdu, s výjimkou ceny. Pokud cestovní kancelář před zahájením poskytování zájezdu tento zájezd zruší, má zákazník právo na vrácení ceny zájezdu a případně na náhradu škody.
7. Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku) před zahájením zájezdu, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do

- místa určení cesty nebo pobytu (například vyskytnou-li se v místě určení cesty nebo pobytu závažné bezpečnostní problémy, které by mohly zájezd ovlivnit).
8. Zákazník může před zahájením poskytování zájezdu od smlouvy odstoupit, pokud zaplatí přiměřené a zdůvodnitelné odstupné (storno poplatek).
  9. Pokud nelze po zahájení poskytování zájezdu poskytnout jeho podstatné prvky v souladu se smlouvou, musí být zákazníkovi nabídnuto vhodné náhradní řešení bez dalších nákladů. Zákazník může od smlouvy odstoupit bez zaplacení odstupného (storno poplatku), pokud nejsou služby poskytovány v souladu se smlouvou, přičemž tato skutečnost podstatně ovlivňuje plnění služeb zahrnutých do zájezdu a cestovní kancelář neposkytla vhodné náhradní řešení.
  10. V případě neposkytnutí nebo nesprávného poskytnutí služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu má zákazník právo na slevu z ceny zájezdu, náhradu škody nebo obojí.
  11. Cestovní kancelář má povinnost poskytnout pomoc, pokud se zákazník ocitne v nesnázích.
  12. Ocitne-li se cestovní kancelář v úpadku, bude zákazníkovi vrácena zaplacená záloha nebo cena zájezdu včetně ceny zaplacené za poukaz na zájezd v případě neuskutečnění zájezdu, nebo rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že k úpadku došlo po zahájení poskytování zájezdu. Ocitne-li se cestovní kancelář v úpadku po zahájení poskytování zájezdu a je-li součástí zájezdu doprava, bude zajištěna repatriace zákazníka. Cestovní kancelář **Enjoy Travel s.r.o.**, IČ: 0179894, se sídlem Humna 275/10, 252 62 Únětice, [www.enjoytravel.cz](http://www.enjoytravel.cz), +420 731 460 752, [info@enjoytravel.cz](mailto:info@enjoytravel.cz) si zajistila ochranu pro případ úpadku (pojištění záruky nebo bankovní záruka) u subjektu **ERV Evropská pojišťovna, a. s.**, IČ: 49240196, se sídlem Křížíkova 237/36a, 186 00, Praha 8, [www.ervpojistovna.cz](http://www.ervpojistovna.cz), tel.: +420 221860 860, [klient@ERVpojistovna.cz](mailto:klient@ERVpojistovna.cz). Na tento subjekt se zákazník může obrátit v případě, že byly služby odepřeny z důvodu úpadku cestovní kanceláře.

**Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 je provedena v českém právním řádu zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu, ve znění zákona č. 111/2018 Sb., a § 2521 až 2549a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění zákona č. 111/2018 Sb., dostupnými na webových stránkách Ministerstva pro místní rozvoj (<http://www.mmr.cz>); tato forma zveřejnění má informativní charakter.**

## Informace o zpracování a ochraně osobních údajů

*podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „GDPR“) a souvisejících právních předpisů (dále jen „Informace“).*

Vážení klienti,

děkujeme Vám za důvěru, kterou v nás vkládáte, když využíváte služeb cestovní kanceláře Enjoy Travel s.r.o. Rádi bychom Vám prostřednictvím těchto Informací poskytli přehledné a srozumitelné informace zejména o tom, jakým způsobem Vaše osobní údaje zpracováváme, za jakým účelem, jak jsou uchovávány a získávány. Naleznete zde také informace o Vašich právech v oblasti zpracování osobních údajů.

### Správce osobních údajů a kontaktní údaje

Správce Vašich osobních údajů je společnost Enjoy Travel s.r.o., IČ: 01798944, se sídlem Humna 275/10, 252 62 Únětice, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 211825.

Obrátit se na nás můžete způsobem, který Vám nejvíce vyhovuje:

- E-mailem na [info@enjoytravel.cz](mailto:info@enjoytravel.cz)
- Dopisem na adresu Humna 275/10, 252 62 Únětice
- Telefonicky na +420 739 632 819

S dotazem, podnětem či stížností se také můžete obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7 – Holešovice, Česká republika, tel.: +420 234 665 111, e- mail: [posta@uouu.cz](mailto:posta@uouu.cz), [www.uouu.cz](http://www.uouu.cz).

### Jaký je účel zpracování osobních údajů

Vaše osobní údaje zpracováváme pouze v rozsahu nezbytném pro daný účel a po dobu, která je nezbytná pro splnění daného účelu. Po splnění původního účelu (například plnění smlouvy) můžeme osobní údaje zpracovávat pro jiné účely (například pro plnění zákonné archivační doby). Účely zpracování uvádíme níže v této kapitole. Vaše osobní údaje obecně archivujeme po dobu stanovenou právními předpisy, smlouvou či na základě našeho oprávněného zájmu (například po dobu trvání promlčecích lhůt, kdy můžeme mít zájem uplatňovat nebo obhajovat naše právní nároky).

Vaše osobní údaje zpracováváme pro účely:

- a) Jednání o smlouvě a její uzavření, příp. jejich změn, zajištění plnění ze smluv vyplývajících, vyřizování Vašich požadavků a žádostí,
- b) nabízení obchodu a služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných CK či k jiným marketingovým účelům v případě, že jste jako zákazník s tímto využitím osobních údajů ve smlouvě o zájezdu či jiným způsobem souhlasil,
- c) plnění našich zákonných povinností,
- d) ochraně právních nároků naší CK.

### Jak získáváme a jaké osobní údaje zpracováváme

Pokud jde o získávání osobních údajů, tyto získáváme výlučně z Vámi poskytnutých dokumentů a informací uvedených ve Smlouvě o zájezdu, případně nám z Vaší strany jinak sdělených, např. za účelem rozesílání nabídky zájezdů či jiných marketingových materiálů.

**Identifikační a adresní údaje:** titul, jméno, příjmení, datum narození, státní příslušnost, bydliště, telefon, elektronický kontakt pro elektronickou poštu, číslo pasu (včetně případné fotokopie), datum jeho platnosti, kód vystavovací země, pohlaví.

**Citlivé a obdobné osobní údaje:** údaje o zdravotním stavu (invalidita, těhotenství, jiné zdravotní informace nezbytné pro zajištění adekvátních služeb v rámci poskytovaných služeb).

#### Jak ukládáme osobní údaje

Vaše osobní údaje jsou uchovávány v listinné podobě v rámci smluvní dokumentace a dále v nezbytném rozsahu v elektronické databázi chráněné přístupovým heslem.

#### Jak dlouho osobní údaje uchováváme

Vámi poskytnuté osobní údaje zpracováváme a uchováváme po dobu 10 let od skončení zájezdu, Vaší žádosti o zaslání nabídek zájezdů nebo jiných marketingových materiálů, či poskytnutí jiných jednotlivých služeb. Po uplynutí této doby jsme povinni poskytnuté osobní údaje zlikvidovat.

Osobní údaje, které jsme povinni zpracovávat z důvodu plnění zákonných povinností (např. daňové nebo archivační) nebo na základě našeho oprávněného zájmu za účelem ochrany či vymáhání našich právních nároků, mohou být v souladu s příslušnými právními předpisy uchovávány i po dobu delší než uvedenou v předchozím odstavci.

#### Jaká jsou Vaše práva v souvislosti se zpracováním a ochranou osobních údajů

Vaše údaje zpracováváme pouze ve zcela nezbytném rozsahu za účelem naplnění smlouvy o zájezdu a v případě Vašeho souhlasu také z marketingových důvodů.

#### **Kdykoliv během zpracování Vašich osobních údajů můžete využít následujících práv:**

- a) Právo na přístup k Vaším osobním údajům a na pořízení kopie osobních údajů, které zpracováváme.
- b) Právo na opravu a doplnění Vašich osobních údajů v případě, že zjistíte, že o vás zpracováváme nesprávné nebo nepřesné osobní údaje.
- c) Právo na výmaz Vašich osobních údajů (resp. právo být zapomenut). Můžete od nás požadovat, abychom vymazali Vaše osobní údaje, a my tak učiníme v případě, že:
  - Osobní údaje nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány,
  - pokud odvoláte svůj souhlas, na základě kterého zpracováváme osobní údaje, a neexistuje žádný jiný právní důvod pro zpracování,
  - vznesete námitky proti zpracování na základě oprávněného zájmu, pokud neexistují žádné převažující oprávněné důvody pro zpracování na naší straně, nebo pokud vznesete námitku proti zpracování osobních údajů pro účely přímého marketingu (tj. nebudeme Vám dále zasílat adresná obchodní sdělení),
  - osobní údaje jsou zpracovány protiprávně,
  - osobní údaje musí být vymazány ke splnění právní povinnosti stanovené v právu Evropské unie nebo České republiky.

Upozorňujeme Vás, že Vaše osobní údaje naopak nemohou být vymazány, pokud je jejich zpracování nezbytné:

- Pro výkon práva na svobodu projevu a informace,
- pro splnění právní povinnosti vyžadující zpracování podle práva Evropské unie nebo České republiky, nebo pro splnění úkolu provedeného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci,
- z důvodů veřejného zájmu v oblasti veřejného zdraví,
- pro účely archivace ve veřejném zájmu, pro účely vědeckého či historického výzkumu či pro statistické účely,
- pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.

- d) Právo na omezení zpracování Vašich osobních údajů. Můžete od nás také požadovat, abychom omezili zpracování Vašich osobních údajů, a to v případě, že:
- Zpracovávané osobní údaje nejsou přesné,
  - zpracování je protiprávní,
  - zpracovávané osobní údaje nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány,
  - vznesete námitky proti zpracování.

Pokud uplatníte Vaše právo na omezení zpracování a bude naplněna některá z výše uvedených podmínek, provedeme v našich systémech záznam, že se na dané údaje vztahuje omezení, a takové údaje nebudeme zpracovávat dále (vyjma případů vyplývajících z právních předpisů).

Pokud pominou důvody pro omezení zpracování, omezení zpracování Vašich osobních údajů zrušíme. O tom Vás budeme předem informovat.

- e) Právo na přenos. V případě, že zpracováváme Vaše osobní údaje na základě Vašeho souhlasu nebo pro účely plnění smlouvy, a zároveň je zpracování automatizované, máte právo získat takové Vaše osobní údaje ve strukturovaném, běžně používaném strojově čitelném formátu a tyto předat jinému správci.
- f) Pokud se domníváte, že došlo k porušení povinností stanovených právními předpisy na ochranu osobních údajů (zejména GDPR), máte právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů nebo u jiného příslušného dozоровého úřadu členského státu Evropské unie, který je pověřen dozorem nad dodržováním povinností stanovených GDPR (zejména dozоровého úřadu v členském státě Vašeho obvyklého bydliště, místa výkonu zaměstnání nebo místa, kde došlo k domnělému porušení).

Děkujeme za projevenou důvěru a přejeme mnoho krásných a silných zážitků na cestách.

Enjoy Travel, s.r.o.

