



## VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY ALCA TRAVEL - ODŠTĚPNÝ ZÁVOD SPOLEČNOSTI ALCA CZ SE

### Úvodní ustanovení

- a) Všeobecné smluvní podmínky (dále také jen „VSP“) vydané společností ALCA CZ SE a platné pro smluvní vztahy se zákazníky ALCA TRAVEL – odštěpný závod společnosti ALCA CZ SE, jsou platné pro všechny zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu, které ALCA CZ SE prostřednictvím ALCA TRAVEL – odštěpného závodu společnosti ALCA CZ SE pořádá, poskytuje nebo zajišťuje.
- b) VSP jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy o poskytování smluvně sjednaných služeb cestovního ruchu dle těchto VSP uzavřené mezi zákazníkem a ALCA CZ SE, pořádané, poskytované nebo zajišťované jeho odštěpným závodem ALCA TRAVEL - odštěpný závod společnosti ALCA CZ SE.
- c) V případě že výše uvedené smlouvy obsahují ustanovení odchylné od těchto VSP, platí že má takové ustanovení přednost před úpravou obsaženou ve VSP.

### 1. Účastníci smluvního vztahu

Účastníky smluvního vztahu jsou

- a) pořadatel ALCA CZ SE (kdy ve všech věcech dle těchto VSP činí úkony prostřednictvím svého odštěpného závodu ALCA TRAVEL - odštěpný závod ALCA CZ SE), sídlem Branická 93, 140 00 Praha 4, Česká republika, zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. H1962, IČO 06154174, číslo účtu: 232219562/0300 vedený u ČSOB, Na Příkopě 18, 110 00 Praha 1 (dále také jen „ALCATRAVEL“) a
- b) zákazník, kterým je fyzická nebo právnická osoba.

### 2. Předmět smluvního vztahu

Tyto VSP upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji a koupi:

- a) zájezdu (dále také jen „zájezd“ nebo „zájezd ALCATRAVEL“ nebo „pobyt *Manao*“) dle nabídky na internetových stránkách [www.alcatravel.cz](http://www.alcatravel.cz) nebo [www.manao.cz](http://www.manao.cz) (dále také jen „internetové stránky ALCATRAVEL“ a „internetové stránky *Manao*“) jehož pořadatelem je ALCATRAVEL a
- b) ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu jako jednotlivé služby, resp. služeb mimo rámec nabídky dle bodu a) (dále také jen „Ostatní služby“) (služby pod body a) a b) tohoto čl. 2 dále společně také jen „smluvně sjednané služby“).

### 3. Vznik smluvního vztahu při prodeji

- a) Smluvní vztah mezi zákazníkem a ALCATRAVEL vzniká na základě zákazníkem řádně a platnými údaji vyplněné a řádně podepsané smlouvy (tj. smlouvy o zájezdu a/nebo o poskytnutí dané Ostatní služby) potvrzené ALCATRAVEL a řádnou úhradou vratné kauce za smluvně sjednané služby dle těchto VSP.
- b) Smluvní vztah mezi zákazníkem a ALCATRAVEL vzniká také objednáním smluvně sjednaných služeb zákazníkem přes internetový rezervační systém *Manao* provozovaný ALCATRAVEL, s jeho platnými údaji, a to momentem potvrzení objednávky zákazníka ze strany ALCATRAVEL a řádnou úhradou vratné kauce zákazníkem za smluvně sjednané služby přes platební bránu ve výši 50% plné ceny.
- c) Pokud ALCATRAVEL nepotvrdí objednávku beze změn, resp. v případě Ostatních služeb neuvedených fixní cenou na internetových stránkách ALCATRAVEL nebo internetových stránkách *Manao* ke dni projevení zájmu o jejich zakoupení ze strany zákazníka, ALCATRAVEL zašle nabídku na poskytnutí takových služeb na základě poptávky zákazníka; komunikace ALCATRAVEL v odpovědi na poptávku je v takovém případě novým návrhem, a smluvní vztah mezi zákazníkem a ALCATRAVEL vznikne až potvrzením přijetí takového nového návrhu (nabídky) zákazníkem a jeho uhrazením vratné kauce za objednané smluvně sjednané služby.
- d) Pro smluvní vztah mezi zákazníkem a ALCATRAVEL podle výše uvedených bodů a) b) a c) (dále také jen „Smlouva“) platí a jsou její součástí tyto VSP platné ke dni uzavření Smlouvy a zákazník uzavřením Smlouvy s VSP bezvýhradně souhlasí (dále také jen „Souhlas“).**
- e) Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis smluvně sjednaných služeb uvedený ve Smlouvě nebo dle nabídky smluvně sjednaných služeb uvedené na internetových stránkách ALCATRAVEL nebo internetových stránkách *Manao* a následně uvedený v potvrzení objednávky. Ostatní služby, pokud nejsou součástí zájezdu (letecká doprava, cestovní pojištění, vyřízení víz apod.) musí být uvedeny a oceněny buď ve Smlouvě nebo jejím dodatku a vyčísleny na samostatné faktuře, schváleny písemně nebo elektronicky oběma stranami a zákazníkem předem uhrazeny před jejich poskytnutím.
- f) V případě uzavření Smlouvy prostřednictvím internetových stránek ALCATRAVEL nebo internetových stránek *Manao* (dále také jen „elektronická Smlouva“) lze Smlouvu uzavřít v českém jazyce. Elektronická Smlouva je archivována u ALCATRAVEL v elektronické podobě a není přístupná. Údaje o technických krocích vedoucích k uzavření elektronické Smlouvy a možnostech zjištění a opravování chyb vzniklých při zadávání dat zákazníkem před uzavřením elektronické Smlouvy jsou uvedeny na internetových stránkách ALCATRAVEL a internetových stránkách *Manao*. Náklady vzniklé zákazníkovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavíráním elektronické Smlouvy si hradí zákazník sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.

#### 4. Cenové a platební podmínky

- a) Závazná rezervace zájezdu ALCATRAVEL nebo pobytu *Manao*

vzniká okamžikem přijetí řádné vyplněné a podepsané Smlouvy a uhrazením vratné kauce při uzavření Smlouvy ve výši 50 % a nebo okamžikem přijetí závazné rezervace ze systému *Manao* a úhrady vratné kauce ve výši 50 %, resp. tak, jak je výslovně určeno jinak v těchto VSP.

b) Doplatek do plné ceny zájezdu je zákazník povinen uhradit nejpozději do 60 dnů před začátkem zájezdu nebo pobytu, není-li jinde v těchto VSP uvedeno jinak.

c) V případě rezervace zájezdu ve lhůtě kratší než 60 dní před plánovaným odjezdem stejně jako v případě rezervace Ostatních služeb je celková cena splatná zároveň s uzavřením Smlouvy nebo s potvrzením objednávky nebo objednávky Ostatních služeb.

d) ALCATRAVEL si vyhrazuje právo stanovit i jinou výši a splatnost kaučních plateb a doplatku s ohledem na konkrétní zájezd, pobyt nebo Ostatní služby; o takové jiné splatnosti bude zákazníka informovat novém návrhu a zákazník s ním bude na výzvu výslovně souhlasit potvrzením přijetí nového návrhu. Přehled splátek ceny smluvně sjednaných služeb je součástí Smlouvy, faktury či jiného písemného nebo mailového potvrzení ALCATRAVEL.

e) Veškeré platby hradí zákazník výhradně na bankovní účet ALCATRAVEL uvedený ve Smlouvě nebo přes platební bránu GO PAY nebo popřípadě výjimečně v hotovosti oprávněnému zástupci ALCATRAVEL, pokud není ve Smlouvě (včetně příp. emailového potvrzení ALCATRAVEL ujednáno jinak. Den úhrady se považuje den, kdy jsou peníze připsány na účet ALCATRAVEL, nebo uhrazeny v hotovosti.

f) Bez plné úhrady objednaných služeb v souladu s těmito VSP zákazník nemá na poskytnutí smluvně sjednaných služeb nárok a ALCATRAVEL si vyhrazuje právo neposkytnout potřebné odbavovací pokyny a cestovní doklady, které jsou nezbytné pro účast na zájezdu, a ALCATRAVEL je oprávněna bez dalšího upozornění zájezd zrušit a od Smlouvy odstoupit, kdy souhlas zákazníka s tímto postupem je součástí Souhlasu. Zákazníkovi v takovém případě jdou k tíži storno poplatky dle těchto VSP.

g) V případě, že mezi odesláním návrhu Smlouvy ze strany ALCATRAVEL a okamžikem uzavření Smlouvy, dojde ke změně v dostupnostech či cenách objednávaných služeb, může ALCATRAVEL návrh Smlouvy odvolat a zaslat zákazníkovi nový návrh Smlouvy. Zákazník je vždy důrazně upozorněn na termín, do kdy je třeba závazně potvrdit rezervaci letenek. Tento termín, pokud to právní předpis umožňuje, může být jednostranně leteckou společností zkrácen, kdy na takové zkrácení nemá ALCATRAVEL vliv.

h) Zákazníkovi je známo, že nedodání požadovaných dokumentů, údajů a dokladů může mít za následek neúčast na zájezdu nebo neposkytnutí jiných služeb bez nároku na vrácení ceny smluvně sjednaných služeb. V takovém případě je ALCATRAVEL oprávněna od Smlouvy odstoupit zcela nebo dle svého rozhodnutí s ohledem na oddělitelné smluvně sjednané služby (v případě Ostatních služeb) ke dni, kdy nejsou doklady dodány a má vedle toho nárok na storno poplatky dle Smlouvy, resp. těchto VSP.

i) ALCATRAVEL může jednostranně zvýšit cenu zájezdu, zvýší-li se do šedesáti dní před okamžikem zahájení zájezdu nebo pobytu (dále také jen „Poslední den zvýšení“)

\* cena za dopravu včetně cen pohonných hmot, tj. rozdíl v ceně kalkulovaných a skutečně vynaložených nákladů,

\* platby spojené s dopravou, tj. rozdíl aktuální a původní výše plateb zahrnutých v ceně zájezdu,

\* směnný kurz české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu o více než 10 % tj. cena bude zvýšena o 1% za každé 1% nárůstu kurzu Kč ode dne uzavření Smlouvy do Posledního dne zvýšení.

j) ALCATRAVEL písemně oznámí jednostranné zvýšení ceny v souladu s bodem i) výše zákazníkovi nejpozději do Posledního dne zvýšení 60 dní před zahájením zájezdu, a to písemně, nebo i elektronicky, a to se zdůvodněním změny a dokladem změn v daném období dle bodu i), kdy změna smí odpovídat jen změně daných položek dle bodu i). Zákazník je povinen zvýšenou cenu uhradit bez prodlení, tj. nejpozději však 10 dní před zahájením zájezdu. Pokud tak neučiní, ALCATRAVEL má právo od Smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit storno poplatky dle VSP, a to neprodleně po doručení odstoupení od Smlouvy. Změny dle bodu i), které nastanou po Posledním dni zvýšení, jednostranně možné nejsou.

k) ALCATRAVEL může jednostranně zvýšit cenu Ostatních služeb, jen pokud si takovou změnu vymíni při sdělení nabídky na poskytnutí takových služeb zákazníkovi; výslovně se uvádí, že v takovém případě neplatí lhůta uvedená v bodu i) ledaže jsou Ostatní služby poskytovány jako součást zájezdu.

## 5. Objednané smluvně sjednané služby

Délka zájezdu je definována termíny uvedenými ve Smlouvě anebo v rezervačním systému *Manao*.

ALCATRAVEL k zájezdu na základě objednávky může zajistit letenky (pokud není v ceně). V systému *Manao* si zákazník může objednat letenku sám přes propojený letenkový portál. Nabízené ceny letenek jsou předběžné. Ceny letenek a poplatků se mohou měnit až do okamžiku nákupu letenek ALCATRAVEL nebo letenkového portálu. ALCATRAVEL nezodpovídá za škody, nedostatky a změny času odletu způsobené leteckými společnostmi, kdy v takovém případě má zákazník nároky dané právními předpisy, resp. širší nároky dané danou společností; ALCATRAVEL je nemůže nikterak ovlivnit.

ALCATRAVEL neposkytuje žádnou záruku ani náhradu za nečerpané služby z důvodu zpoždění zaviněného dopravními společnostmi.

Zákazník je povinen dostavit se na místo pobytu nebo nástupu včas. Informace obdrží v odbavovacích pokynech.

## 6. Práva a povinnosti ALCATRAVEL a zákazníka

#### Zákazník má právo:

- na řádné a včasné poskytnutí dohodnutých smluvně sjednaných služeb, které jsou součástí ceny zájezdu,
- obdržet veškeré potřebné doklady pro čerpání smluvně dohodnutých služeb (letenka, vízum, vouchery apod.) před zahájením zájezdu,
- na bezodkladnou informaci o případných změnách smluvně sjednaných služeb,
- odstoupit od Smlouvy za podmínek daných těmito VSP (nebo povinnými, smluvně nevyložitelnými ustanoveními zákona) před zahájením zájezdu při současném zaplacení storno poplatků podle těchto VSP
- na reklamaci smluvně sjednaných služeb, pokud nebyly poskytnuty v souladu se Smlouvou; o způsobu vyřízení reklamacie přitom rozhoduje ALCATRAVEL, resp. reklamaci dále řeší s poskytovatelem dané smluvně sjednané služby.

#### Zákazník je povinen:

- poskytnout včas všechny potřebné informace ALCATRAVEL, příp. doklady, aby mohlo dojít ke včasnému zabezpečení a poskytnutí smluvně sjednaných služeb,
- uhradit v plné výši ve lhůtě splatnosti smluvně sjednané služby,
- mít u sebe platný cestovní doklad (pas), případně ostatní cestovní doklady, letenky, vouchery apod., víza, která si obstará individuálně nebo za poplatek u ALCATRAVEL na základě písemného požadavku,
- informovat se o očkovací a další povinnosti, je-li to nutné při cestách do zemí, ve kterých se toto vyžaduje,
- respektovat pasové, vízové, celní devizové, tranzitní, zdravotní, dopravní a další bezpečnostní předpisy, jakož i zákony a zvyklosti zemí a míst, do kterých cestuje,
- respektovat program a řídit se pokyny průvodců *Manao*, ALCATRAVEL nebo provozovatele dopravního prostředku anebo ubytovacího zařízení,
- cennosti si uložit dle místních instrukcí do trezorů v pokoji nebo na recepci. ALCATRAVEL může na vyžádání zákazníka toto pojištění zajistit anebo si jej zákazník zajistí sám přes online pojištění v systému *Manao*
- uhradit všechny vzniklé náklady a škody, pokud svým jednáním ohrožuje nebo ruší průběh nebo program zájezdu, práva ostatních účastníků zájezdu nebo dodavatelů smluvně sjednaných služeb. Porušení jakékoli z výše uvedených povinností zákazníkem zakládá právo ALCATRAVEL vyloučit zákazníka z účasti na zájezdu. Takovým vyloučením z účasti na zájezdu ztrácí zákazník nárok na náhradu nevyužitých smluvně sjednaných služeb.

#### ALCATRAVEL je povinna:

- poskytnout zákazníkovi předem dohodnuté a zaplacené smluvně sjednané služby. Další služby poskytne ALCATRAVEL pouze na základě písemné objednávky a úhrady takových smluvně sjednaných služeb,
- prokázat se uzavřenou smlouvou o povinném pojištění pro případ úpadku CK ve smyslu platných předpisů,
- plnit další povinnosti vyplývající jí ze Smlouvy a platných právních předpisů ČR.

ALCATRAVEL doporučuje zákazníkovi, aby byl pojištěn pro cesty a pobyt v zahraničí a měl po dobu zájezdu k dispozici doklad o takovém pojištění.

## 7. Změna Smlouvy

a) ALCATRAVEL má právo v případě nutnosti spočívající ve změně vnějších okolností provést změny Smlouvy před zahájením zájezdu, nebo před začátkem poskytování jiných smluvně sjednaných služeb. ALCATRAVEL bude bezodkladně o této skutečnosti informovat zákazníka a navrhne změnu Smlouvy. Pokud následkem navrhované změny Smlouvy je i změna ceny, ALCATRAVEL v návrhu uvede i novou cenu. Pokud zákazník se změnou Smlouvy nesouhlasí, má právo od Smlouvy odstoupit.

Neodstoupí-li zákazník od Smlouvy do 5 dnů ode dne obdržení návrhu, pak platí, že se změnou Smlouvy souhlasí; pokud by takový automatický souhlas zákon vylučoval, má v takovém případě a neudělení souhlasu právo ALCATRAVEL odstoupit od Smlouvy a smluvně sjednané služby neposkytnout; tím není vyloučeno právo upravit cenu smluvně objednaných služeb ze strany ALCATRAVEL bez práva odstoupení zákazníkem tak, jak je uvedeno jinde v těchto VOP.

b) Za podstatné změny Smlouvy se pokládá pouze zvýšení ceny dojednaných smluvně sjednaných služeb o více než 10 % nebo snížení kvality a rozsahu služeb bez adekvátního snížení ceny smluvně sjednaných služeb, nebo změna termínu o více než 2 dny.

c) Za podstatnou změnu Smlouvy se nepovažuje změna hotelu za hotel stejné kategorie, nebo poskytnutí jiné služby vyšší kategorie, než byla kategorie smluvně sjednané služby ve Smlouvě dojednaná (ubytování, doprava, atd.) za původně dohodnutou cenu.

d) ALCATRAVEL neodpovídá v dopravě za povětrnostní nebo technické podmínky a za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout.

Změny v průběhu zájezdu je ALCATRAVEL oprávněna provádět pouze v případě nutnosti a ochrany zájmu zákazníka tak, aby byl v nejvyšší možné míře zachován charakter smluvně sjednaných služeb.

Dojde-li k okolnostem, nezávislých na konání ALCATRAVEL, nebo k okolnostem, které ovlivní zákazník tím, že nevyužije objednané a zaplacené smluvně sjednané služby (ubytovací, stravovací, dopravní služby, workshopy atd.), pak nevzniká zákazníkovi žádný nárok na úhradu nebo slevu z ceny, není-li dohodnuto jinak a právní předpis to umožňuje.

## 8. Změna rezervace a zrušení zájezdu

Zákazník má právo odstoupit od Smlouvy (dále také jen „zrušení rezervace“) kdykoliv před odjezdem na zájezd. Odstoupení od Smlouvy musí být provedeno nepochybně a písemně (doporučeným dopisem, nebo písemným, do ALCATRAVEL osobně doručeným odstoupením,

potvrzeným ALCATRAVEL, kdy takové potvrzení ALCATRAVEL vydá na místě). Datum doručení písemného oznámení odstoupení od Smlouvy ALCATRAVEL je datem rozhodným. Odstoupí-li zákazník od Smlouvy, je povinen ovšem zaplatit storno poplatky, které se účtují na osobu z celkové ceny zájezdu.

Písemné zrušení rezervace více než 60 dní před zahájením zájezdu znamená úhradu 20 % z celkové ceny zájezdu. Písemné zrušení 59-30 dní před zahájením zájezdu znamená úhradu 60 % z celkové ceny zájezdu. Písemné zrušení 29 a méně dní před zahájením zájezdu znamená úhradu 100 % z celkové ceny zájezdu. U pobytů s postupuje stejně, jak je uvedeno s ohledem na zájezdy v tomto čl. 8.

ALCATRAVEL je oprávněna jednostranně započítat storno poplatky dle VSP proti vratné kauci.

Od poskytnutí Ostatních služeb je odstoupení zákazníkem možné, se storno poplatkem ve výši 100 % ceny takové Ostatní služby. Výslovně se uvádí, že letenky (včetně letenky v rámci zájezdu) jsou zásadně bez možnosti provádění jakýchkoliv změn ze strany zákazníka (například změna odletového a příletového letiště, změna data letu, změna jména cestujícího apod.), není-li v podmínkách při vystavení letenky výslovně uvedeno jinak. V takovém případě je třeba v případě zájmu zákazníka o jinou letenku vystavit novou letenku, kterou si zákazník hradí sám. Storno poplatek při zrušení letenky je ve výši 100 % z ceny letenky a uhrazených poplatků.

Konkrétní letecká společnost může v konkrétních případech rozhodnout jinak, a pak ALCATRAVEL klienta informuje o skutečné výši poplatků a dalších nákladů.

Zákazníkům je doporučeno sjednat si pojištění storna zájezdu.

Pokud se zákazník nedostaví na zájezd, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení ceny zájezdu a ALCATRAVEL nezodpovídá za případné další škody na straně zákazníka.

Změna Smlouvy na základě požadavku zákazníka bude provedena v případě, že tuto změnu bude možno realizovat, jinak zákazníkovi bude poskytnuta smluvně sjednaná služba v původním rozsahu.

Změny požadované a provedené v době kratší než 21 dnů před odjezdem lze ze strany ALCATRAVEL považovat za odstoupení od Smlouvy v rozsahu dané smluvně sjednané služby, kterou zákazník požaduje změnit a smluvně sjednaných služeb, které bez takové služby nebo s její změnou nelze poskytnout bez zvýšených nákladů ALCATRAVEL, podmíněné shodou stran o náhradní smluvně sjednané službě. Požadavek na změnu smluvně sjednané služby je považován v tomto případě za novou objednávku. ALCATRAVEL přitom, pokud jiné služby není schopna poskytnout nebo zákazník nesouhlasí s jejich podmínkami, smí pro předejití pochyb upozornit zákazníka na tento stav a potvrdí připravenost poskytnutí smluvně

sjednaných služeb v původním rozsahu, a nabídne možnost odstoupení od Smlouvy v plném rozsahu, s příslušnými storno poplatky k úhradě zákazníkem. S ohledem na odstoupení má ALCATRAVEL nárok na storno poplatky jako v jiným odstoupeních dle těchto VSP.

Smluvní strany souhlasí s tím, že storno poplatky dle těchto smluvních podmínek jsou přiměřené stavu věci, úhradám a povinnostem, které zajišťují a s jejich výší výslovně souhlasí.

## 9. Reklamační řád

V případě, že nebyly zákazníkovi řádně poskytnuty služby sjednané ve Smlouvě s ALCATRAVEL, má zákazník právo na jejich reklamaci.

Právo reklamovat vady služeb má zákazník v právo v jakékoli provozovně nebo sídle ALCATRAVEL. ALCATRAVEL vydá zákazníkovi na žádost písemné potvrzení přijetí reklamace. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez a bez zbytečného odkladu poté, co se o skutečnosti zakládající jeho právo na reklamaci dozví, a to i v průběhu poskytování služby po dobu zájezdu osobě pověřené ALCATRAVEL nebo přímo ALCATRAVEL tak, aby mohla být vada odstraněna v době zájezdu. Pokud nebudou vady odstraněny v průběhu trvání zájezdu, pak je zákazník povinen uplatnit reklamaci písemně.

Pokud zákazník nevytkne vadu bez zbytečného odkladu, ztrácí nárok na právo na slevu z ceny zájezdu.

Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost při vyřizování reklamace.

Pokud se objeví smluvně sjednaná služba nižší jakosti, než jakou určuje Smlouva, vrátí ALCATRAVEL zákazníkovi rozdíl v ceně, případně na vlastní náklady zajistí Smlouvě odpovídající službu jinou, v téže nebo vyšší hodnotě.

ALCATRAVEL je povinna reklamaci vyřídit do 30 dní od jejího prokazatelného uplatnění. ALCATRAVEL odpovídá zákazníkovi za splnění povinností jednotlivých smluvně sjednaných služeb, jsou-li poskytovány jinými osobami, není-li v těchto VSP nebo v právním předpisu uvedeno jinak.

Pokud zákazník zcela nebo částečně nevyužije objednané, zaplacené a ALCATRAVEL zajištěné služby z důvodů nesouvisejících (- i tzv. vyšší moc, tj. zákazníkem nezaviněný důvod na jeho straně) s činností ALCATRAVEL, nevzniká zákazníkovi žádný nárok na náhradu škody, vrácení úhrad ani slevu, a cena je účtována tak, jak bylo smlouveno.

ALCATRAVEL nenese žádnou odpovědnost za zpoždění dopravních prostředků, a to z jakýchkoli důvodů; zákazníkovi nevzniká z těchto důvodů nárok na náhradu škody ani právo na odstoupení od Smlouvy.

Předmětem reklamace vůči ALCATRAVEL nejsou škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi ALCATRAVEL, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny v cestovním pojištění, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyjmuty (a které se týkají předmětu pojištění). ALCATRAVEL neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkovi třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, neurčí-

li právní předpis výslovně jinak a není možno takovou povinnost smluvně vyloučit. V případě škody na zavazadlech či újmě na zdraví při letecké přepravě, je třeba tuto skutečnost nahlásit ihned po příletu na příslušném místě na letišti, kde musí být sepsán protokol, který opravňuje k jednání s leteckou společností.

## 10. Zpracování osobních údajů

a) Za účelem uzavření Smlouvy a jejího plnění zpracovává ALCATRAVEL se souhlasem zákazníků osobní údaje zákazníků, a to v rozsahu titul, jméno, příjmení, datum narození,



státní příslušnost, bydliště, telefon, elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou kontaktní adresu a dále č. pasu a datum jeho platnosti, kód vydávající země a pohlaví, pokud jsou požadovány k zajištění příslušného víza nebo poskytovateli služeb. Poskytnuté osobní údaje zákazníka k tomuto účelu mohou být zpřístupněny zaměstnancům ALCATRAVEL, pověřenému zpracovateli a také předávány těm, kteří jsou oprávněni služby cestovního ruchu poskytovat v EU i mimo EU a rovněž těm, kteří jsou oprávněni nabízet a prodávat služby poskytované nebo zprostředkované ALCATRAVEL. Poskytnutí uvedených údajů je dobrovolné. Důsledkem neposkytnutí nezbytných osobních údajů k tomuto účelu je neuzavření Smlouvy.

b) Pokud zákazník uzavírá Smlouvu i ve prospěch třetích osob, potvrzuje uzavření Smlouvy, že je oprávněn k poskytnutí osobních údajů těchto třetích osob a poskytnutí souhlasu s jejich zpracováním, zpřístupněním a předáváním za účelem a v rozsahu uvedeném v bodu a) tohoto článku.

c) Uzavřením Smlouvy zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu s § 5 odst. 2 a násl. zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů (dále také jen „ZOOU“) ALCATRAVEL zpracovával, shromažďoval a zpřístupňoval osobní údaje zákazníka, a v případě, že zákazník uzavírá Smlouvu i ve prospěch třetích osob, také údaje těchto třetích osob za účelem a v rozsahu uvedeném v bodu a) tohoto článku.

d) Poskytnuté osobní údaje zákazníka je oprávněn zpracovávat a shromažďovat ALCATRAVEL nebo jím pověřený zpracovatel v souladu s § 6 ZOOU, a to za účelem a v rozsahu uvedeném v bodu a) tohoto článku po dobu 5 let od skončení zájezdu či od poskytnutí Ostatních služeb. Po uplynutí uvedené lhůty je ALCATRAVEL povinen osobní údaje zákazníka zlikvidovat.

e) Poskytnuté osobní údaje zákazníka budou zpracovávány ALCATRAVEL a/nebo zpracovatelem automatizovaně i manuálně a v elektronické i tištěné formě.

f) Při zpracovávání osobních údajů zákazníka je ALCATRAVEL povinen dbát, aby zákazník neutrpěl újmu na svých právech, zejména právu na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.

g) Zákazník má právo souhlas se zpracováním svých osobních dat dle tohoto článku kdykoli písemnou formou odvolat a dále má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle § 21 ZOOU.

## **11. Závěrečná ustanovení**

Smluvní vztah mezi ALCATRAVEL a zákazníkem se řídí platným českým právem a je upraven Smlouvou, těmito VSP a případnými dalšími přílohami a dodatky Smlouvy.

V souladu s ust. § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, má zákazník možnost řešit případné spory vyplývající ze smlouvy uzavřené s ALCATRAVEL prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je v tomto případě Česká obchodní inspekce, sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00, [www.coi.cz/informace-o-adr](http://www.coi.cz/informace-o-adr)  
Tyto VSP platí pro všechny zákazníky ALCATRAVEL. Tyto VSP jsou tak nedílnou součástí Smlouvy. VSP jsou buď přikládány k písemné verzi Smlouvy a v případě elektronického

objednání a potvrzení smluvně sjednaných služeb je zákazník výslovně odsouhlasí poté, co se povinně seznámí s jejich textem.

VSP jsou dále k nahlédnutí na internetových stránkách ALCATRAVEL a internetových stránkách *Manao*.

Tyto VSP nabývají účinnosti dnem 1. ledna 2018 .

Tyto VSP jsou platné pro všechny cestovní programy ALCATRAVEL včetně *Manao*.

ALCA CZ SE