

# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE SHENKO´S s.r.o.

Cestovní kancelář SHENKO´S s.r.o., se sídlem Litovelská 117/6, 779 00 Olomouc, zajišťuje a poskytuje služby stravovací, ubytovací a dopravní včetně doplňkových služeb. Organizuje zájezdy standardní a forfaitové.

## 1. Vznik smluvního vztahu

Smluvní vztah mezi CK SHENKO´S s.r.o. (pořadatelem zájezdu, dále jen CK) a zákazníkem (účastníkem zájezdu) se řídí ustanovením zákonů č. 40/1964 Sb., č. 159/1999 Sb., touto smlouvou a dalšími sjednanými podmínkami. Cestovní smlouva může být uzavřena přímo v cestovní kanceláři nebo prostřednictvím jejího obchodního zástupce - prodejce, který je cestovní agenturou nebo cestovní kanceláří, která prodává zájezd další cestovní kanceláři (dále jen CA). CA jedná na základě a v mezích uzavřené obchodní smlouvy a udělené plné moci. Zákazník může požádat o předložení dokumentu, který osvědčuje způsobilost CA uzavírat cestovní smlouvy jménem cestovní kanceláře, pro kterou je zájezd zprostředkován. Obsah smlouvy se určuje dle katalogu, dodatečných nabídek, potvrzeného knihování, těmito podmínkami a reklamačním řádem.

## 2. Uzavření cestovní smlouvy

a) CK SHENKO´S s.r.o. předkládá zákazníkovi tuto smlouvu a po jejím vyplnění obdrží každá ze smluvních stran po jednom exempláři se stejnou platností. Zákazník svým podpisem pod touto cestovní smlouvou stvrzuje, že dále převzal katalog cestovní kanceláře, popř. jiný písemný nabídkový materiál (dále jen katalog), který obsahuje bližší údaje o zájezdu a doklad o pojištění cestovní kanceláře ve smyslu zák. č. 159/1999 Sb. a seznámil se se způsobem, jakým má uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti cestovní kanceláře.

b) Smluvní vztah vzniká mezi osobou, která cestovní smlouvu uzavírá, a to i v případě, že tak činí ve prospěch dalších osob. Za splnění všech závazků vyplývajících z cestovní smlouvy ručí osoba, která ji uzavřela a z toho vyplývajících závazků. Zákazník, který smlouvu uzavírá je osobně zodpovědný za správnost jím uvedených osobních údajů všech osob uvedených na cestovní smlouvě.

## 3. Sjednané služby, ceny a jejich úhrada

a) Druh a rozsah sjednaných služeb je uveden v cestovní smlouvě. Další podmínky jsou uvedeny v katalogu a ceníku. Termíny "katalog a ceník" zahrnují veškerý písemný nabídkový materiál CK SHENKO´S s.r.o., který byl klientovi prokazatelně předán. Jsou-li údaje v katalogu v rozporu od údajů uvedených v cestovní smlouvě, má vždy přednost uzavřená cestovní smlouva.

b) Ceny zájezdů jsou smluvní. Závazná je vždy cena, která je uvedena na cestovní smlouvě. Dojde-li při vyplňování cestovní smlouvy k uvedení ceny, která je zřejmě nesprávná (uvedení špatné ceny za zájezd, nesprávný výpočet, přepsání), platí vždy cena, která by byla stanovena při správném postupu. Toto ustanovení platí pro omyl ze strany klienta i CK či jejího zástupce a druhá strana má kdykoli právo žádat opravu nesprávně vyplněné cestovní smlouvy. Uvedení nesprávné ceny či jejího výpočtu není důvodem pro klienta, aby zájezd zrušil. Pokud tak učiní, CK bude postupovat dle platných stornopoplatků uvedených ve Všeobecných smluvních podmínkách CK SHENKO´S s.r.o..

c) Právo účasti na zájezdu CK vzniká zákazníkovi zaplacením plné ceny zájezdu. Zaplacením se rozumí připsání příslušné částky na účet CK SHENKO´S s.r.o. vedený u peněžního ústavu nebo vyplacením v hotovosti. Úhradu ceny je možné provést ve splátkách. Při objednávce zájezdu je zákazník povinen uhradit zálohu ve výši minimálně 30% z celkové ceny, doplatek je potom nutno poukázat na účet CK bankovní složenkou nebo jiným dohodnutým způsobem tak, aby nejpozději do 29 dnů před poskytnutím první objednané služby byla příslušná 100% částka připsána na účet CK SHENKO´S s.r.o., a to včetně objednaných fakultativních služeb. Nebude-li provedena celá úhrada včas, je CK oprávněna účast zákazníka na zájezdu zrušit bez dalšího upozornění. V tomto případě zákazník hradí náklady spojené se zrušením cesty (stornopoplatky). Je-li zájezd objednán v době kratší než 29 dní před jeho zahájením, je zákazník povinen provést celou úhradu již při uzavření cestovní smlouvy. Katalogové ceny

jsou kalkulovány s kurzem zahraničních měn ke dni 25.11.2011. Zákazník má právo na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení zájezdu cestovní kanceláří SHENKO ´S s.r.o..

d) Při uzavření cestovní smlouvy u provizního prodejce složí zákazník zálohu na účet CK SHENKO ´S s.r.o. nebo u provizního prodejce přičemž provizní prodejce není inkasním místem CK SHENKO ´S s.r.o., pro úhradu platí ustanovení bodu 3c. Poplatky za změny v knihování a odstoupení od smlouvy (stornopoplatky) jsou splatné ihned.

e) V případě, že si zákazník zakoupil zájezd do destinace, kde je vízová povinnost a vízum si zákazník nezařídil a neuhradil sám v ČR a využije služeb CK SHENKO ´S s.r.o. k vyřízení víza, je povinen uhradit částku za víza v plné výši dle informací a pokynů CK SHENKO ´S s.r.o..

Všechny příplatky, které jsou uvedeny a označeny v katalogu 2012, ceníku 2012 a webových stránkách CK SHENKO ´S s.r.o. pro každou destinaci, má zákazník povinnost uhradit v plné výši při koupi zájezdu v ČR nebo v cílové destinaci, a to dle informací a pokynů, které obdržel od CK SHENKO ´S s.r.o.. V opačném případě má CK nebo její zahraniční partner se souhlasem CK SHENKO ´S s.r.o. oprávnění účast zákazníka na zájezdu zrušit či mu neposkytnout plnohodnotné služby dle jeho cestovní smlouvy.

f) CK neručí za ceny a služby fakultativních výletů, doplňkových služeb, příplatků a slev, které nejsou zahrnuty do ceny zájezdu, a které se uvádí v katalogu jako fakultativní příplatky nebo jsou uvedeny v pokynech na cestu. Poskytovatel této služby může tyto ceny kdykoli zvýšit bez předchozího oznámení.

g) Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář nedoplňuje ze své vůle objednané pokoje či apartmá do optimální kapacity a za neobsazená lůžka se platí příplatek ve všech případech, kdy je to v katalogu uvedeno. Na žádost zákazníka se CK může pokusit najít vhodného spolucestujícího tak, aby povinnost platit příplatek za jednolůžkový pokoj nebo neobsazená lůžka v apartmá odpadla.

h) Klient bere na vědomí, že první a poslední den dovolené je určený k dopravě na místo pobytu a zpět, nikoli k vlastní rekreaci.

#### **4. Zvýšení ceny zájezdu**

Cestovní kancelář je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, jestliže je zároveň přesně stanoven způsob výpočtu zvýšení ceny. Cena zájezdu uvedená v cestovní smlouvě však nesmí být jednostranně zvýšena v kratší době než je 21 dnů před zahájením zájezdu. Cenu lze zvýšit jen v případě, že dojde ke zvýšení:

a) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot

b) povinných plateb spojených s dopravou, např. letištní, palivové, přístavní poplatky...atd., které jsou zahrnuty v ceně zájezdu

c) směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%

O navýšení ceny zájezdu je CK SHENKO ´S s.r.o. povinna informovat zákazníka písemně či telefonicky před zahájením zájezdu. V opačném případě nevznikne právo CK na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu.

Zákazník je povinen tento rozdíl v ceně uhradit neprodleně hotovostní platbou nebo bankovní složenkou na účet CK SHENKO ´S s.r.o.. V případě, že zákazník neuhradí cenový rozdíl, CK má oprávnění účast zákazníka na zájezdu zrušit a zákazník hradí náklady spojené se zrušením cesty (stornopoplatky).

## **5. Jiné změny podmínek cestovní smlouvy**

### **I. Ze strany cestovní kanceláře:**

a) Je-li CK nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky uzavřené smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu cestovní smlouvy. Pokud navrhovaná změna cestovní smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena.

b) Navrhne-li cestovní kancelář změnu cestovní smlouvy podle předchozího odstavce, má zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou cestovní smlouvy souhlasit, nebo zda od cestovní smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené cestovní kancelář, která nesmí být kratší než 5 dnů a delší než 7 dnů od odeslání návrhu doporučenou poštou na změnu cestovní smlouvy zákazníkovi, od smlouvy písemnou formou neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí i bez slovního či písemného souhlasu.

c) Změna hotelu na hotel stejné či vyšší kategorie není brána jako změna cestovní smlouvy. Dojde-li ke změně hotelu do nižší kategorie maximálně však o jeden stupeň kategorizace a klientovi bude v případě nároku vrácen cenový rozdíl či bude jinak kompenzován dle oboustranné dohody, není toto bráno jako změna cestovní smlouvy. Ve všech výše uvedených případech zákazník nemá právo od cestovní smlouvy odstoupit. Pokud zákazník v těchto případech odstoupí od cestovní smlouvy, CK má oprávnění náúčtovat zákazníkovi náklady spojené se zrušením cesty (stornopoplatky).

d) CK je oprávněna provést účelné programové změny zejména z důvodů organizačních či klimatických (např.: jiná časová posloupnost navštívených míst, změna trasy z časových důvodů). Tyto programové změny činí CK zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena zájezdu se z důvodů provedení uvedených změn nemění. Tyto změny oznamuje CK zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odstupné (ledaže jde o změny podstatné). Podstatnými změnami se rozumí: posunutí začátku nebo ukončení akce o více než 72 hodin, významná úprava programu či trasy zájezdu (týká se více než 30% doby jeho trvání).

e) Změny a odchylky jednotlivých služeb CK od dohodnutého obsahu smlouvy jsou v nutných případech přípustné. Jedná se zejména o změny druhu dopravy, letecké společnosti, typu letadla, trasy, místa a termínu letu eventuálně programu zájezdu.

f) CK neručí za případné zpoždění a upozorňuje na možnost jeho vzniku z technických důvodů, z důvodů nepříjemného počasí popř. z důvodu přetížení vzdušných koridorů. Cestující musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost výrazného zpoždění. CK neručí za škody, které mohou cestujícím vzniknout v důsledku zpoždění. Změnou řádu, především v případě nočních letů, může být zkrácen celkový počet dnů trvání zájezdu. V případě zpoždění nevzniká cestujícím právo na odstoupení od smlouvy.

### **II. Ze strany zákazníka:**

a) Před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit CK, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou cestovní smlouvou. V případě, že cestovní smlouva stanoví zvláštní podmínky, které musí splňovat zákazník pro daný typ zájezdu, může tak zákazník učinit jen ve výše stanovené lhůtě a oznámení musí obsahovat i prohlášení nového zákazníka, že splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu.

b) Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu manipulačního poplatku podle této smlouvy, popřípadě nákladů spojených s překnihováním.

c) Požaduje-li zákazník změnu druhu, rozsahu nebo termínu poskytnutí objednaných služeb, je nutno nejdříve odstoupit od původní cestovní smlouvy a sjednat cestovní smlouvu novou. CK vzniká v tomto případě nárok na úhradu odstupného.

d) Ostatní změny cestovní smlouvy provede CK v případě, že tuto změnu bude možné realizovat za paušální částku 2000,-Kč za 1 změnu. V případech, kdy náklady CK spojené s touto změnou převyšují tuto částku, je zákazník povinen tyto náklady uhradit na účet CK před knihováním požadované změny.

e) Klient je povinen si ověřit 24 hodin před odletem letové časy na tel. čísle: 777 888 550. Dále musí dodržet čas příjezdu na letiště, a to minimálně 2 hodiny před odletem. V případě, že si klient časy neověří či nedodrží čas příjezdu na letiště, přebírá veškeré důsledky z toho plynoucí.

f) Klient, který si zakoupí přes CK SHENKO´S pouze dopravu, letenku, je povinen si ověřit 24 hodin před odletem z ČR letové časy na tel. čísle: 777 888 550 a také 24 hodin před odletem zpět do ČR odletový čas z dané destinace. Dále musí dodržet čas příjezdu na letiště, a to minimálně 2 hodiny před odletem. V případě, že si klient časy neověří či nedodrží čas příjezdu na letiště, přebírá veškeré důsledky z toho plynoucí.

g) Klient je povinen si převzít od CK SHENKO´S doklady potřebné k čerpání služeb (letenky, vouchery, cestovní pokyny), řádně si je překontrolovat a řídit se jimi.

h) Zákazník je povinen se dostavit ve stanoveném čase na stanovené místo srazu se všemi doklady požadovanými dle cestovních pokynů.

## **6. Odstoupení od cestovní smlouvy**

### **I. Ze strany cestovní kanceláře**

a) CK SHENKO´S s.r.o. může před zahájením zájezdu od cestovní smlouvy odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení smluvní povinnosti zákazníkem.

b) Odstoupí-li CK od smlouvy před zahájením zájezdu z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit CK níže stanovené odstupné a CK je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy.

c) Odstoupila-li CK od cestovní smlouvy z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li CK takový zájezd nabídnout.

d) Zruší-li CK zájezd ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna uhradit zákazníkovi pokutu ve výši 10% ze základní ceny zájezdu.

e) CK může zájezd zrušit okamžitě či bez stanovení lhůty a je zproštěna odpovědnosti za škodu podle předchozího odstavce nebo povinnosti zaplatit pokutu jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo v souladu s ustanovením o nedosažení minimálního počtu osob potřebných pro jeho realizaci nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla CK zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které na ní lze spravedlivě požadovat.

f) CK může zájezd zrušit okamžitě bez stanovení lhůty v důsledku tzv. vyšší moci, tj. z příčin, kterým CK nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí. CK má právo na úhradu dosud poskytnutých služeb. V případě přerušování cesty z důvodů vyšší moci je CK povinna učinit veškerá opatření k dopravení cestujících zpět. Dodatečné náklady s tím spojené pak nesou obě strany rovným dílem.

### **II. Ze strany zákazníka:**

a) Zákazník může odstoupit od smlouvy kdykoli za podmínek stanovených touto smlouvou a to pouze písemně a naprosto jednoznačnou formou.

b) Odstoupí-li zákazník od cestovní smlouvy na základě nesouhlasu se změnou cestovní smlouvy, kterou navrhla CK z objektivních důvodů, má zákazník právo požadovat, aby mu CK na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li cestovní kancelář takový zájezd nabídnout.

c) Odstoupí-li zákazník od smlouvy z vlastní vůle, je zákazník povinen zaplatit CK níže stanovené odstupné a CK je povinna vrátit zákazníkovi vše, co od něj obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy.

d) Je-li důvodem odstoupení zákazníka od cestovní smlouvy porušení CK SHENKO´S s.r.o. stanovené cestovní smlouvou nebo tímto zákonem, nebo dojde-li k uzavření nové cestovní smlouvy v případě, že zákazník nepřistoupil na změnu původně sjednané smlouvy, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu podle zrušené cestovní smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit CK odstupné. Změna hotelu, viz čl. 5c, není důvodem k odstoupení zákazníka od cestovní smlouvy.

### III. Společná ustanovení

Při uzavření nové cestovní smlouvy se v uvedených případech platby uskutečněné na základě původní cestovní smlouvy považují za platby podle nové cestovní smlouvy. Je-li cena nového zájezdu nižší, než již uskutečněné platby podle předchozí věty, je CK povinna tento rozdíl bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

### 7. Odstoupení od smlouvy, stornopoplatky

V případě, kdy se touto smlouvou sjednává povinnost zákazníka uhradit CK odstupné, se jeho výše určuje podle počtu dnů ode dne písemného doručení oznámení CK, formou doporučeného psaní, do počátku zájezdu (poskytnutí první služby). Den nahlášení a den poskytnutí první služby se nezapočítává. Výše odstupného za každou jednotlivou osobu činí:

| Počet dní                         | Výše odstupného   |
|-----------------------------------|---|
| <b>60 dní a více před odletem</b> | 2000 Kč   |
| <b>59 dní až 30 dní</b>           | 30 % z celkové ceny objednaných služeb  |
| <b>29 dní až 21 dní</b>           | 50 % z celkové ceny objednaných služeb  |
| <b>20 dní až 15 dní</b>           | 70 % z celkové ceny objednaných služeb  |
| <b>14 dní až 7 dní</b>            | 80 % z celkové ceny objednaných služeb  |
| <b>6 dní až 4 dny</b>             | 90 % z celkové ceny objednaných služeb  |
| <b>3. den a méně</b>              | 100 % z celkové ceny objednaných služeb a zruší-li zákazník před odletem, v den odletu, či se nedostaví na letiště. |

### 8. Odpovědnost cestovní kanceláře

a) CK SHENKO´S s.r.o. odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny CK nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu.

b) Nesplní-li CK své povinnosti, vyplývající z cestovní smlouvy nebo tohoto zákona, řádně a včas, musí zákazník uplatnit své právo u CK bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká.

c) Je-li uzavření cestovní smlouvy zprostředkováno jinou cestovní kancelář nebo cestovní agenturou, je lhůta podle předchozího odstavce zachována, i pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury.

d) CK se může odpovědnosti za škodu způsobenou odstoupením od cestovní smlouvy před zahájením zájezdu zprostit jen tehdy, prokáže-li, že ke zrušení zájezdu došlo z důvodu nízkého počtu účastníků nebo v důsledku neodvratitelné události, které nemohla CK zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

e) CK SHENKO'S s.r.o. 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:

- zákazníkem

- třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo nebyla nevyhnutelná

- neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat

f) Ve výše uvedených případech, kdy je škoda způsobena třetí osobou nebo neodvratitelnou událostí, je CK SHENKO'S s.r.o. povinna poskytnout zákazníkovi v nesnázích rychlou pomoc.

## **9. Porušení cestovní smlouvy v průběhu zájezdu**

a) Jestliže po zahájení zájezdu CK SHENKO'S s.r.o. neposkytne zákazníkovi služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že mu všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu cestovní smlouvou zavázala, je povinna provést bez zbytečného odkladu taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat.

b) Pokud nelze pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uvedených v cestovní smlouvě, je CK SHENKO'S s.r.o. povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

c) Jestliže opatření podle předchozího odstavce nelze učinit nebo je zákazník nepřijme, musí cestovní kancelář bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je CK SHENKO'S s.r.o. povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování. Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle cestovní smlouvy, je CK SHENKO'S s.r.o. povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně v případě, že byla doprava uskutečněna za nižší náklady.

## **10. Podmínky realizace zájezdu, zvláštní podmínky pro účast na zájezdu**

a) Realizace zájezdu je podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků. Tato skutečnost je uvedena v katalogu nebo ve smlouvě. CK je povinna informovat písemně zákazníka o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků nejpozději 10 dní před stanoveným datem první služby.

b) CK může zájezd zrušit s ohledem na mimořádné situace v cílových nebo tranzitních zemích, zejména z důvodu války, politických nebo odborových protestů či stávek a z dalších důvodů, které by mohly mít vliv na bezproblémový průběh zájezdu a bezpečnost účastníků.

c) CK může v katalogu nebo v poznámce cestovní smlouvy stanovit zvláštní podmínky, které musí zákazník splňovat pro účast na konkrétním zájezdu. Pokud se zákazník dozví, že není v jeho moci podmínky splnit, může oznámit náhradní osobu, která předepsaným podmínkám vyhovuje (pasové a vízové formality). Tuto změnu lze provést za paušální poplatek 2000,-Kč kdykoli do 35 dnů před zahájením zájezdu nebo poskytnutím první

objednané služby. V případech, kdy náklady CK spojené s touto změnou převyšují tuto částku, je zákazník povinen tyto náklady uhradit na účet CK před knihováním požadované změny.

d) V uvedených případech obdrží zákazník veškeré provedené úhrady bez zbytečného odkladu a bude mu nabídnut jiný zájezd CK. Nárok na další náhrady a odškodnění z tohoto důvodu je vyloučen.

## **11. Reklamac**

Nesplní-li cestovní kancelář své povinnosti vyplývající z cestovní smlouvy nebo ze zákona řádně a včas, musí zákazník uplatnit své právo u cestovní kanceláře bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká.

V zájmu rychlého vyřízení reklamac a sjednání nápravy doporučujeme reklamovat reálné vady poskytnutých služeb ihned po jejich zjištění u průvodce během zájezdu nebo jejího zahraničního partnera v pobytovém místě či u zástupce CK SHENKO´S SMS zprávou na tel. +420 777 888 550., Reklamaci podávejte písemně s uvedením data podání a měla by obsahovat vyjádřením odpovědného pracovníka k celé záležitosti (delegáta, hotelu nebo zástupce CK SHENKO´S). Písemná reklamac je nezbytná k zachování pravdivých a nezkrasených informací a faktů od všech zúčastněných stran.

V případech překnihování – overbook hotelu, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, budete ubytováni v náhradním ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. V případě, dojde-li ke změně hotelu do nižší kategorie a klient nebyl kompenzován v místě pobytu partnerskou společností, má zákazník právo na reklamaci.

Pro plynulé řešení reklamac v zájmu zákazníka žádáme o součinnost potřebnou k vyřízení reklamac, k čemuž nám pomůže zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a výše apod. Vyžaduje-li to povaha věci, je žádoucí, aby v místě pobytu zákazník umožnil přístup do prostoru, který mu byl pronajat k ubytování, aby se oprávněný pracovník přesvědčil o oprávněnosti reklamac. V případech, kdy zákazník čerpá služby bez přítomnosti průvodce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též o včasné a řádné uplatnění nároků vůči poskytovatelům služeb v tuzemsku či v zahraničí. V případech, kdy je reklamac posouzena jako zcela nebo z části důvodná, spočívá reklamac v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby. Jinak cestovní kancelář poskytne přiměřenou slevu z ceny vadně poskytnuté služby.

Reklamac by měla být doručena do CK SHENKO´S s.r.o. nejlépe doporučenou poštou na sídlo CK SHENKO´S s.r.o., aby nedošlo k případné ztrátě dokumentů (např. zaslání obyčejného psaní, nedoručení emailu atd.). V případě ústního reklamačního podání v místě pobytu, není-li reklamac vyhověno v plném rozsahu, měl by zákazník sepsat reklamac se všemi náležitostmi (osobní údaje zákazníka, předmět reklamac, požadavek na způsob vyřízení). V opačném případě se zákazník vystavuje nebezpečí, že nedoloží řádné uplatnění reklamac.

Zákazník by měl svou reklamaci řádně zdůvodnit, doložit kopii reklamac z místa pobytu s vyjádřením zástupce CK a kopii cestovní smlouvy. Tyto dokumenty napomohou k objektivnímu objasnění a vyřešení klientovy reklamac.

Cestovní kancelář SHENKO´S s.r.o. nenes

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 v hotelu či jině u jiného subjektu.

Předmětem reklamac nemůže být výlet či dárek zdarma. Za předmět reklamac se taktěž nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyňaty. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu cestovní kanceláře SHENKO´S (vis major) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě

kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a cestovní kanceláři zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

V případě komplikací kontaktujte SMS zprávou bezodkladně svého delegáta a v případě, že nebudete schopni vyřešit s ním daný problém v místě pobytu, poté kontaktujte SMS zprávou centrálu CK SHENKO ´S na mobilní telefon +420 777 888 550 pro urychlení vyřízení daného problému.

Výše náhrady za závazky z cestovní smlouvy, týkající se letecké dopravy, se řídí ustanoveními mezinárodních dohod uzavřených ve Varšavě, Haagu a Guadalajaře a v případě letů do USA a Kanady Montrealskou dohodou.

## **12. Povinné smluvní pojištění**

CK SHENKO ´S s.r.o. je povinna po dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/99 sb. uzavřenu pojistnou smlouvu, na jejíž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:

a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu

b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskuteční

c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskuteční pouze z části. CK SHENKO ´S s.r.o. je povinna předat zákazníkovi současně s cestovní smlouvou 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/zálohy. V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do ČR včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama. Nároky zákazníka, které mu vznikly proti CK v důsledku neplnění cestovní smlouvy, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

## **13. Cestovní pojištění zákazníka**

Zákazník je povinen uhradit povinný příplatek-doplatek za komplexní cestovní pojištění ve výši stanovené v katalogu 2012. Komplexní cestovní pojištění mimo jiné zahrnuje i pojištění rizik souvisejících se zrušením zájezdů z důvodů stanovených 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. V případě, že zákazník nemá zájem o povinné cestovní komplexní pojištění CK SHENKO ´S, zákazník je povinen tuto informaci napsat na cestovní smlouvu ještě před jejím podpisem a současně podepsat a zaslat obratem přisežné prohlášení s cestovní smlouvou, ve kterém uvede, že vlastní cestovní pojištění bez spoluúčasti do minimální výše 1.500.000,- Kč. V tomto případě se cestovní pojištění stává nepovinným příplatkem. Tímto přisežným prohlášením se zákazník vzdává všech nároků v případě pojistné události k CK SHENKO ´S s.r.o. a dále zákazník bere na vědomí, že i pokud dodá nepravdivé či neúplné přisežné prohlášení, není cestovní kancelář SHENKO ´S i v tomto případě mu povinna cokoliv poskytnout a zákazník nese sám veškerá rizika s tím související.

V případě, že klient toto přisežné prohlášení CK nedodá k cestovní smlouvě s vlastnoručním podpisem v den uzavření cestovní smlouvy, CK má právo zákazníkovi cestovní komplexní pojištění doúčtovat bez dalšího upozornění.

Upozorňujeme, že na psychická onemocnění se cestovní pojištění nevztahuje. CK SHENKO ´S je zbavena veškeré zodpovědnosti a nenesé žádnou odpovědnost za následky, škody, léčebné výlohy, které způsobí takto nemocný člověk vlastní nedbalostí, neznalostí a nezodpovědností.

## **Pokyny na cestu**

CK SHENKO ´S s.r.o. je povinna cca 7 dnů/\*/\*\* před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně informaci o přesném místě a čase odjezdu v případě, že dopravu zajišťuje CK, nebo adresu ubytovacího zařízení a časové rozmezí, ve kterém bude zákazník ubytován, pokud cestuje vlastním vozem. Ve stejné lhůtě CK poskytne další informace, zejména:

- a) Upřesnění údajů, které se týkají dalších povinných doplatků a plateb za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaje o ubytování, dopravě, stravování.
- b) Podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou nebo zástupcem CK v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilá osoba.
- c) Jméno, adresa a telefonní číslo osoby, na kterou se zákazník v nesnázích v průběhu zájezdu může obrátit o pomoc, zejména místního zástupce CK a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu.
- d) Informace o možnosti uzavřít pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od cestovní smlouvy, pokud toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu.

/\* je-li smlouva uzavřena v době kratší než je 7 dnů před zahájením zájezdu, musí CK svoji povinnosti a)- d) splnit již při uzavření cestovní smlouvy.

/\*\* není-li cestovní smlouva uhrazena v plné výši na účet CK SHENKO ´S nebo hotovostní platbou, CK má právo tyto informace neposkytnout a zájezd zrušit.

## **14. Další podmínky, pravidla a zvyklosti**

Zákazník je povinen respektovat nejen zákony, ale rozhodne-li se využít služeb CK a uzavře tuto cestovní smlouvu, také zavedená pravidla a zvyklosti běžné v mezinárodním cestovním ruchu.

Jedná se zejména o následující skutečnosti:

- a) Ve dnech, které jsou vyhrazeny pro přepravu zákazníků do pobytového místa programu poznávacího místa zájezdu není možné (není-li výslovně uvedeno jinak) organizovat jiné než technické a hygienické zastávky během cesty.
- b) Programové změny v rámci jednoho dne jsou plně v kompetenci průvodce a zákazníci dbají jeho pokynů.
- c) Zákazník má povinnost dostavit se na místo odjezdu, transferu, stanoviště nebo srazu včas i v případě, že navazuje libovolný druh přepravy - nejméně 15 minut před jeho zahájením. Toto místo určuje CK písemně v průběhu zájezdu jej stanoví průvodce. Zákazník má povinnost dostavit se včas na místo informačních schůzek v místě jeho pobytu dle informací, které mu podá delegát nebo průvodce. Zákazník nese plnou odpovědnost za porušení tohoto ustanovení a bere na vědomí, že nepřítomnost na určeném místě může mít za následek vyloučení ze zájezdu, resp. povinnost zajistit si cestu na vlastní náklady.

Pokud se jedná o letecký transfer musí se klient dostavit na letiště nejméně dvě hodiny před odletem, není-li stanoveno jinak v odbavovacích pokynech, které klient obdrží písemnou formou.

## **15. 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.

### **a) Služby česky hovořícího delegáta a asistenční služby**

Služby česky nebo slovensky hovořícího delegáta nebo asistenční služby partnerské společnosti jsou k dispozici zákazníkovi při příletu a odletu v zakoupené destinaci, není-li uvedeno jinak v katalogu dané destinace. Delegáti česky, slovensky, polsky nebo anglicky hovořící jsou zákazníkovi fyzicky k dispozici po čase jeho pobytu, ne však každý den. Každý klient je obeznámen, kdy jej přesně delegát navštíví v jeho hotelu a schůzky se zpravidla konají na recepci hotelu. Časové rozpisy mají klienti k dispozici na informačních tabulích nebo jsou jim sděleny ústně při check-in do hotelu na počátku jejich pobytu. V případě nouze mají zákazníci k dispozici mobilní telefonické číslo na delegáta, aby jej mohli kontaktovat.

## **b) Víza a pasy**

CK SHENKO´S s.r.o. zajišťuje víza pouze u destinací, kde tuto možnost klientovi výslovně nabízí a v případě, že toto hostitelská země vyžaduje. CK SHENKO´S vyřizuje víza pouze pro držitele pasu ČR, a to po předložení dokumentů požadovaných příslušným zastupitelským úřadem. Držitelé cestovních dokladů jiných států jsou povinni zajistit si sami potřebné doklady a náležitosti k cestě u příslušného velvyslanectví nebo konzulátu, což platí i pro ostatní zákazníky pro země, kde CK nenabízí vyřízení víz. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení nese zákazník. Většina států vyžaduje, aby cestovní pas byl platný dalších šest měsíců od doby opuštění dané země. CK neručí za platnost pasu klienta.

U destinací, kde CK uvádí víza jako povinný doplatek znamená, že víza automaticky CK vyřizuje pro klienty a klient je povinen stanovenou cenu uhradit. V případě, že klient na cestovní smlouvu zřetelně uvede, že si víza zařídí sám, přebírá na sebe veškerá rizika s tím související a povinný doplatek se tímto stává nepovinným.

Klient se zavazuje dodržovat pasové, celní, zdravotní a další předpisy dané země, do které cestuje, dodržovat platnou legislativu země pobytu a respektovat odlišné skladby obyvatelstva a jiných kulturních zvyklostí. Zákazník je plně odpovědný za své chování a jednání v průběhu zájezdu, event. podnikání v zahraničí bez vědomí CK SHENKO´S. CK SHENKO´S nenesе žádnou odpovědnost za následky, které klient způsobil vlastní nedbalostí, neznalostí a nezodpovědností.

## **c) Gravidita**

Gravidní ženy jsou povinny si sami zařídit od svého ošetřujícího lékaře, že mohou absolvovat leteckou přepravu. V případě, že toto potvrzení nemají a budou odmítnuty při odbavení na letišti, a tímto se nebudou moci zúčastnit zájezdu, CK SHENKO´S nenesе žádnou odpovědnost za následky, které způsobil vlastní nedbalostí, neznalostí a nezodpovědností.

## **d) Servis a služby**

Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem hotelů a ostatních ubytovacích zařízení odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Proto je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a určitou ležérností, ale na druhou stranu často s velmi přátelským a milým přístupem.

## **e) Servisní poplatek**

Servisní poplatek – spropitné je více méně povinností a je naprosto běžné v islámských zemích za poskytnuté služby spropitné zaplatit. Není neobvyklé, že ochota poskytnout spropitné se následně odrazí na kvalitě obdržených služeb.

Servisní poplatek je určen pro zkvalitnění služeb především v hotelech, kde probíhá nekontrolovaný výběr tzv. spropitného pracovníky hotelu bez odezvy na kvalitu celkových služeb poskytnutých hotely našim klientům. Poplatek je vybírán v den Vašeho příletu delegáty a následně bude předán managementu hotelu, který je odpovědný za celkové služby a může řešit Vaše stížnosti atd. V případě, že poplatek uhradíte, poté neplatíte nikomu již žádné spropitné! V případě, že nejste se službami personálu spokojeni, popř. po Vás někdo neomaleným způsobem spropitné vymáhá, obraťte se na svého delegáta, který prostřednictvím partnerské CK zajistí nápravu v hotelu. Servisní poplatek je nepovinný, avšak doporučujeme jej uhradit.

Na částku, kterou zaplatíte, samozřejmě obdržíte na vyžádání doklad od naší partnerské společnosti v dané destinaci. Servisní poplatek nevybírám a není určen pro SHENKO'S s.r.o. Bližší informace o servisních poplatcích naleznete v základních popisech daných destinací v katalogu 2012.

## **f) Ubytování**

Poskytované ubytovací služby odpovídají popisu v tomto katalogu. Období před a po hlavní sezóně přináší vedle výhodných cen i skutečnost, že některá zařízení a služby hotelů (bary, diskotéky, animační programy apod.) nejsou v provozu. V případech překnihování, ke kterému ve všech turistických oblastech příležitostně dochází, budete ubytováni v ubytovacím zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Rozdílů jsou v kategorizaci hotelů mezi jednotlivými destinacemi. I v komfortních hotelech jsou pokoje většinou jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů (i stejné kategorie) nejsou vždy stejné. Ve většině ubytovacích zařízení není v koupelnách mýdlo. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelu a CK nemá na něj vliv. Jednolůžkové pokoje, i když jsou s příplatkem, jsou většinou velmi malé a často bez balkonu a nemusí být zcela identické s dvoulůžkovými pokoji. V některých hotelech je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací gauč, palanda nebo lehátko. Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit pokoje v den odjezdu do 12:00 hodin (v některých případech již do 10:00 hodin), možnost nastěhování v den příjezdu je nejdříve po 14:00 hodině. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokoje. U dodatečně vypsání zvláštních nabídek cestovní kanceláře týkající se ubytovacích zařízení nebo kombinovaných či poznávacích zájezdů...apod. garantujeme pouze kategorii-zakoupený standard služeb, nemusí se vždy jednat o ubytovací zařízení z katalogu. Jméno hotelu se zákazník dozví po příletu do cílové oblasti. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá CK vliv. Stavební činnost se neomezuje pouze na mimo sezónní měsíce a staveniště vzniká velmi rychle prakticky ze dne na den, nebo je stavební činnost po delší přestávce obnovena. V těchto případech nelze mít vždy při knihování nejaktuálnější zprávy o stavební činnosti. Absolutní klid v turistických centrech nenajdete. K dovolené patří i večerní zábava a bary, restaurace, diskotéky a noční kluby, které mohou působit hluk. Také stavební styl umožňuje zvukovou propustnost mezi jednotlivými místnostmi.

## **g) Sport a zábava**

Upozorňujeme na skutečnost, že u ubytovacích kapacit, kde naleznete i popis „Sport a zábava“, se jedná o popis, který nabízí ubytovací kapacity, pláže či okolí, kde je ubytovací kapacita umístěna. Služby jsou většinou za poplatek, pokud není zřetelně uvedeno u daného sportu či zábavy, že je zdarma.

## **h) Hygiena**

Kulturní hygienické zvyklosti jsou v jižních zemích odlišné od tuzemských, tamní hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější. Totéž se týká i předpisů ve vztahu k životnímu prostředí.

## **ch) Stravování a nápoje**

V hotelech se vaří většinou mezinárodní pokrmy obohacené o místní prvky. Převažuje zelenina a různé saláty. Způsob stravování je uveden u popisu každého hotelu. Kontinentální (evropská) snídaně se většinou skládá z kávy a čaje, pečiva, másla a zavařeniny nebo sýra. Salám a vajíčka jsou výjimkou. Snídaně podávaná formou bufetu znamená volnou konzumaci z nabídky, která odpovídá kategorii hotelu a zejména místním zvyklostem. Většinou obsahuje pečivo, kávu, čaj, džus, různé sladké koláče, ovoce, vajíčka, zavařeninu, sýr, salám, to vše opět podle kategorie hotelu. Večeře je buď menu s obsluhou, výběr z několika chodů a saláty formou bufetu, nebo volná konzumace formou bufetu. Nabídka opět odpovídá kategorii hotelu, přičemž i ve tříhvězdičkovém hotelu můžeme v mnoha případech očekávat pouze jedno teplé hlavní jídlo. Nápoje nikde nejsou zahrnuty v ceně (není-li uvedeno jinak - např. hotely "All Inclusive").

Upozorňujeme na skutečnost, že v ceně All Inclusive nejsou zahrnuty u většiny hotelů minibary na pokojích. Nápoje jsou rozlévané do skleniček nebo plastových kelímků (pokud v popisu daného hotelu není uvedeno jinak) a nápoje se nesmí vynášet z hotelů. Pokud klient bude mít zájem o celou láhev vody či jiného nápoje, bude si

muset tento nápoj zaplatit. Podrobnější informace, včetně časového čerpání All Inclusive naleznete u každého hotelu s tímto označením. All Inclusive systém začíná první den pobytu obědem a končí poslední den pobytu ve 12:00 hodin.

Ubytování s možností vlastního vaření má k dispozici kuchyňky či kuchyňské kouty vybavené většinou dvouvařičem a ledničkou. Kuchyňské vybavení, které je k dispozici, se skládá pouze ze základního nádobí. Nemůžete tedy očekávat plně vybavenou kuchyňku. Upozorňujeme na skutečnost, že mohou chybět např. otvíráky konzerv či nádobí na vaření nemusí být v dostatečném množství.

Upozorňujeme klienty na možnost zmeškání objednané stravy z důvodů pozdního příletu nebo časného odletu. V tomto případě nevzniká klientům nárok na kompenzaci za nečerpané služby.

Upozorňujeme na skutečnost, že u stravy ve formě bufetu, v případě nedostatečného počtu klientů v hotelu, může dojít ke změně na stravu servírovanou.

Dále upozorňujeme, že objednaná strava se vztahuje pouze na stravování v dané ubytovací kapacitě a ne k fakultativním výletům a jiným na místě objednaným službám.

### **i) Střevní potíže a jiné zdravotní komplikace**

Upozorňujeme, že střevní obtíže jsou hlavně způsobeny změnou klimatických podmínek, změnou struktury a množství přijímané stravy, pitím přechlazených nápojů či nápojů s ledem, střídáním teplého a chladného prostředí - klimatizace a až v poslední řadě jsou tyto obtíže způsobeny infekcí. Při střevních obtížích či jiných zdravotních obtížích, kontaktujte ihned svého delegáta a lékaře v místě pobytu. Neužívejte žádné léky preventivně před vznikem obtíží, může docházet k opačnému účinku.

### **j) Voda a elektrické napětí**

Obyvatelé jižních zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. Vodu k těmto účelům Vám doporučujeme zakoupit v místních obchodech nebo hotelu. V hotelu se solárním topením teče občas vlažná voda. V některých zemích může docházet i k opakovaným (krátkodobým) výpadkům elektrické energie a zásobování vodou. S tím pak samozřejmě souvisí i výpadek klimatizace.

### **k) Klimatizace / topení**

Tato zařízení najdete v hotelech, kde je toto uvedeno přímo v popisu. V mnoha případech je klimatizace ovládána centrálně a její spínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závislá na rozhodnutí hotelu. Často je klimatizace v provozu jen několik hodin denně.

### **l) Bazény**

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

### **m) Pláže**

Lehátka a slunečníky jsou k dispozici za poplatek (není-li uvedeno jinak). Údaje o vzdálenosti z hotelů k plážím jsou uvedeny v našem katalogu a jsou pouze orientační. Většina pláží je veřejná a dostupná tedy i místnímu, pro naše představy často hlučnému, obyvatelstvu.

### **n) Hmyz**

K exotickým a jižním zemím patří i hmyz. Přes velké a intenzivní snahy hoteliérů a místních úřadů se může v určitých obdobích hmyz vyskytovat zvláště u hotelů a ubytovacích zařízení se zahradami. Nedoporučujeme si v pokoji nechávat volně ležet potraviny.

## **16. Zpracování osobních údajů zákazníků**

a) CK SHENKO´S s.r.o. zpracovává osobní údaje svých zákazníků s jejich souhlasem jednak pro realizaci nabízených služeb (uzavření cestovní smlouvy), jednak za účelem vedení zákazníků v databázi pro realizaci věrnostních slev, jednak pro oslovování zákazníků obchodními sděleními podle zákona č. 480/2004 Sb., v platném znění, obsahující nabídky služeb CK SHENKO´S s.r.o. a jednak pro předávání osobních údajů smluvním partnerům v zahraničí i mimo EU a pro předávání dat letecké společnosti a pojišťovnám, která zajišťuje pojištění zákazníků zprostředkované CK SHENKO´S.

b) Pro uzavření cestovní smlouvy jsou zpracovávány osobní údaje v rozsahu: titul, jméno, příjmení, datum narození, adresa, e-mailová adresa, telefon, bankovní spojení. Pro předávání osobních údajů do zahraničí smluvním partnerům, letecké společnosti a pojišťovnám jsou zpracovávány osobní údaje v rozsahu: titul, jméno, příjmení, datum narození, číslo cestovního dokladu, pro evidenci v databázi zákazníků, kterým je poskytována věrnostní sleva, případně jsou oslovováni obchodními sděleními obsahujícími nabídky služeb CK SHENKO´S jsou zpracovávány osobní údaje v rozsahu: titul, jméno, příjmení, adresa, emailová adresa, telefon.

c) Souhlas se zpracováním osobních údajů zákazníků za účelem uvedeným v 16a. a v rozsahu 16b. dává zákazník podpisem cestovní smlouvy. Souhlas pro realizaci služeb, resp. uzavření cestovní smlouvy a předávání osobních údajů smluvním partnerům v zahraničí i mimo EU je udělován na dobu 5 let od samotného poskytnutí sjednané služby cestovního ruchu (zahrnuje reklamační dobu a dobu pro případné řešení občansko právních sporů ze smluvního vztahu mezi zákazníkem a CK SHENKO´S). Po uplynutí této doby je povinná CK SHENKO´S osobní údaje zlikvidovat. Souhlas se zpracováním osobních údajů zákazníků pro vedení v databázi věrnostních slev a pro zaslání obchodních sdělení je udělován na dobu neurčitou s tím, že zákazník má možnost kdykoli tento souhlas na náklady CK SHENKO´S odvolat a CK SHENKO´S musí toto odvolání akceptovat.

d) Osobní údaje zákazníků zpracovává v písemné i elektronické podobě přímo CK SHENKO´S bez dalšího zpracovatele. Osobní údaje zákazníků jsou zpřístupněny příslušným zaměstnancům CK SHENKO´S, kteří se podílejí v rámci pracovní činnosti na výkonu činností uvedených v bodě 16a. Důsledkem odmítnutím potřebného rozsahu osobních údajů pro uzavření smlouvy je považováno za neuzavření cestovní smlouvy ze strany CK SHENKO´S. Důsledkem neposkytnutí potřebného rozsahu osobních údajů ze strany zákazníka pro evidenci věrnostních slev a pro zaslání obchodních sdělení je to, že zákazník nebude zařazen do systému věrnostních slev, příp. mu nebudou zasílána obchodní sdělení o službách CK SHENKO´S.

e) Zákazník má právo v souladu s §12 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění kdykoli požádat CK SHENKO´S o informaci o účelu zpracování svých osobních údajů, struktuře zpracovávaných osobních údajů, povaze jejich zpracování a o příjemcích osobních údajů zákazníka. CK SHENKO´S je oprávněna za tyto informace požadovat přiměřenou náhradu.

f) V případě, že se zákazník domnívá, že je ze strany správce nebo zpracovatele jeho osobních údajů narušována ochrana soukromí nebo jsou jeho osobní údaje zpracovávány v rozporu s platnými zákony, má zákazník právo, v souladu s §21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, požadovat správce nebo zpracovatele o vysvětlení, případně požadovat odstranění vzniklého stavu.

## **17. Závěrečná ustanovení**

Platnost těchto podmínek se vztahuje na služby poskytované CK SHENKO´S s.r.o. jen tehdy, není-li cestovní kancelář stanoven, či předem sjednán rozsah vzájemných práv a povinností jinak, a to vždy písemnou formou. Zákazník svým podpisem cestovní smlouvy potvrzuje, že jsou mu známy Všeobecné smluvní podmínky CK SHENKO´S s.r.o., rozumí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímá i jménem všech spolucestujících osob, ve prospěch kterých tuto cestovní smlouvu uzavírá. Veškeré údaje a pokyny obsažené v katalogu a ceníku CK

SHENKO'S s.r.o. o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku a CK si vyhrazuje právo jejich změny do doby uzavření cestovní smlouvy se zákazníkem. Aktuální informace jsou uvedeny na [www.shenkos.cz](http://www.shenkos.cz).