

# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY CESTOVNÍ KANCELÁŘE SIAM TRAVEL INTERNATIONAL, S.R.O.

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ:

Smlouva mezi účastníkem zájezdu a společností Siam Travel Int. s.r.o. (dále jen „cestovní kancelář“) je uzavřena dnem podpisu smlouvy o zájezdu jako závazné přihlášky na zájezd účastníkem zájezdu a jejím potvrzením cestovní kancelář. Současně s uzavřením smlouvy nabývají účinnosti i tyto Všeobecné podmínky. Při podpisu smlouvy o zájezdu jako závazné přihlášky na zájezd je účastník zájezdu (objednavatel) povinen zaplatit zálohu ve výši 50 % z celkové ceny zájezdu. Doplátek ve výši zbývajících 50 % z celkové ceny zájezdu je účastník zájezdu (objednavatel) povinen doplatit cestovní kanceláři Siam Travel Int. do 45 dnů před daným termínem odjezdu/odletu zákazníka. Tímto termínem se rozumí připsání této částky na účet cestovní kanceláře Siam Travel Int. nebo složení této částky v hotovosti do pokladny cestovní kanceláře Siam Travel Int. Cestovní kancelář může ve výjimečných případech požadovat vyšší zálohu než je 50 % z celkové ceny zájezdu a to v situaci, kdy by tato záloha ve výši 50% nepokrývala platby dodavatelům, které je nutné uhradit při objednání zájezdu.

## 2. PRÁVA A POVINNOSTI ÚČASTNÍKA ZÁJEZDU:

Účastník zájezdu je povinen mít platný cestovní doklad, eventuálně i platné vstupní vízum, a to i dle požadavků cílové země a event. zemí tranzitních. Cestovní doklad si zajišťuje sám na vlastní náklady. Každý účastník zájezdu je osobně zodpovědný za dodržování celních, pasových a zdravotních podmínek a dalších předpisů země, do které cestuje. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržováním těchto podmínek, nese účastník zájezdu.

## 3. PRÁVA A POVINNOSTI CESTOVNÍ KANCELÁŘE:

Cestovní kancelář je oprávněna, a účastník zájezdu nevzniká právo na odstoupení od smlouvy, v případech, které nemůže ovlivnit (zejména změny u obchodních a zahraničních partnerů, dopravců, leteckých společností a jiných dodavatelů služeb), a okolností, které nelze vyvrátit (jako je např. změna devizového kurzu):

- v případě, že bude nezbytné účastníka zájezdu ubytovat v jiném hotelu, si cestovní kancelář vyhrazuje právo zajistit mu ubytování v jiném hotelu stejné nebo vyšší kategorie
- posunout termíny zájezdu až o 48 hodin, a to i bez souhlasu účastníka zájezdu
- zrušit zájezd nejpozději do 21 dnů před termínem odjezdu při nesplnění podmínky minimálního počtu účastníků, nevyužije-li účastník zájezdu možnost náhradního zájezdu, cena jím uhrazená mu bude cestovní kancelář vrácena
- zrušit či zkrátit zájezd z důvodu vyšší moci – cestovní kancelář má v tomto případě nárok na úhradu všech již poskytnutých služeb – v případě zrušení zájezdu je cestovní kancelář povinna nabídnout účastníkovi zájezdu náhradní zájezd
- cestovní kancelář neručí za event. zpoždění či změny v dopravě a upozorňuje na možnost jeho vzniku vinou nepříznivých podmínek (povětrnostních, technických, přetížené letecké cesty apod.). Účastník zájezdu musí brát v úvahu i možnost výrazného zpoždění při plánování přípojů a dalších svých aktivit.
- o všech případných změnách bude účastník zájezdu informován.
- podpisem smlouvy o zájezdu, nebo podpisem objednávky zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu s ustanovením § 5 odst. 2 a násl. Zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění Siam Travel Int. s.r.o. zpracovával a shromažďoval osobní údaje zákazníka v tomto rozsahu: jméno příjmení, datum narození, bydliště a jeho elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou jinou kontaktní adresu.
- jednostranně zvýšit cenu zájezdu uvedenou ve smlouvě o zájezdu (dle § 2530 OZ):
  - a) při zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot
  - b) při zvýšení plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků
  - c) při zvýšení směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10% o částku odpovídající procentní výši změny kurzu služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je uveden v katalogu, ceníku nebo jiné formě nabídky zájezdů.Písemné oznámení o zvýšení ceny musí být zákazníkovi odesláno nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Zákazník je povinen do 5 dnů od oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit rozdíl. Při porušení tohoto závazku má cestovní kancelář právo od smlouvy o zájezdu odstoupit (§ 2533 OZ) a platí ustanovení článku 4 – stornovací podmínky.

## 4. ZRUŠENÍ SMLOUVY ZE STRANY ÚČASTNÍKŮ ZÁJEZDU:

Je možné pouze za níže uvedených stornovacích podmínek určených cestovní kancelář. Storno poplatky činí:

- 20 % z ceny při zrušení zájezdu do 60. dne včetně před termínem odjezdu daného zájezdu.
- 35 % z ceny při zrušení zájezdu od 59. dne do 31. dne včetně před termínem odjezdu daného zájezdu.
- 50 % z ceny při zrušení zájezdu od 30. dne do 21. dne včetně před termínem odjezdu daného zájezdu.
- 75 % z ceny zájezdu od 20. dne do 8. dne včetně před termínem odjezdu daného zájezdu.
- 100 % ceny zájezdu od 7. dne do dne odjezdu daného zájezdu.

Pokud skutečně účelně vynaložené náklady, ke kterým došlo zrušením smlouvy o zájezdu, budou vyšší než výše uvedené poplatky, je zákazník povinen uhradit i tento rozdíl.

## 5. ZMĚNA SMLOUVY O ZÁJEZDU:

V případě podstatné změny Smlouvy o zájezdu, již je myšlena změna jména cestujícího, prodloužení či zkrácení doby pobytu, změna termínu odjezdu, změna ubytovací kapacity, provedené po podpisu Smlouvy o zájezdu, je zákazník povinen uhradit veškeré účelně vynaložené náklady, ke kterým došlo v důsledku této změny/změn. V mnoha případech znamená změna jména cestujícího nákup nové letenky a její úhradu v plné výši.

## 6. ODPOVĚDNOST ZA VADY ZÁJEZDU, REKLAMACE:

Účastník zájezdu je povinen reklamovat vady poskytnutých služeb na místě (u delegáta cestovní kanceláře nebo přímo v hotelu) tak, aby bylo možno tyto vady odstranit pokud možno ještě během pobytu. Pokud reklamační nebude vyřízena na místě, musí účastník zájezdu uplatnit své právo u cestovní kanceláře bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle smlouvy o zájezdu, jinak právo zaniká. Reklamační řízení se řídí reklamačním řádem, který je k dispozici v sídle společnosti.

## **7. POJIŠTĚNÍ ÚČASTNÍKA ZÁJEZDU:**

Před podpisem smlouvy o zájezdu informuje cestovní kancelář zákazníka, zda je či není součástí nabízeného zájezdu pojištění léčebných výloh v zahraničí. V případě, že je pojištění léčebných výloh v zahraničí součástí Vašeho zájezdu, doporučujeme uzavřít v cestovní kanceláři přípojištění zahrnující storno zájezdu, odpovědnost za škody a další rizika. V případě, že pojištění léčebných výloh v zahraničí není součástí Vašeho zájezdu, doporučujeme uzavřít v cestovní kanceláři individuální cestovní pojištění. Cestovní kancelář nabízí pojištění u Evropské pojišťovny (ERV).

## **8. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKA A SPOLUCESTUJÍCÍCH**

8.1. Zákazník je srozuměn s tím, že cestovní kancelář je oprávněna pro účely plnění smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, rodné číslo, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, bankovní spojení, datum narození, bydliště, emailová a doručovací adresa, údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.

8.2. Pro účely plnění smlouvy o zájezdu budou informace uvedené v čl. 8.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům cestovní kanceláře (zejména hotelům, přepravním společnostem, delegátům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve smlouvě o zájezdu, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně dat a dále informace o vhodných zárukách ochrany osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země poskytne cestovní kancelář na žádost zákazníka.

8.3. Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.

8.4. Zákazník bere na vědomí, že cestovní kancelář bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je cestovní kancelář oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adresu cestovní kanceláře nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu [siam@siamtravel.cz](mailto:siam@siamtravel.cz). V tomto případě nebude cestovní kancelář zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

8.5. Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve smlouvě o zájezdu, ale i jiným prohlášením, s tím, že cestovní kancelář bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů cestovní kanceláře, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.

8.6. Výše uvedená ustanovení čl. 1 platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvu o zájezdu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to až už na základě smluvního či jiného zastoupení.

8.7. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:

- a. Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů může kdykoliv odvolat, a to podáním zaslaným cestovní kanceláři, a to buď na adresu cestovní kanceláře nebo e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu [siam@siamtravel.cz](mailto:siam@siamtravel.cz).
- b. Požadovat od cestovní kanceláře přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.
- c. Požadovat, aby cestovní kancelář omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) cestovní kancelář již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody cestovní kanceláře převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.
- d. Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.
- e. Získat od cestovní kanceláře kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je cestovní kancelář povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů: (i) účel zpracování; (ii) kategorie osobních údajů, které zpracovává, (iii) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (vi) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (vii) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.
- f. Získat své osobní údaje, které cestovní kancelář zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud (i) je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů; nebo (ii) zpracování se provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá cestovní kancelář osobní údaje zákazníka jinému správci.

## **9. MIMOŘÁDNÁ OPATŘENÍ V SOUVISLOSTI S COVID-19 (ČI JINOU PANDEMÍ)**

Zákazník bere na vědomí, že v souvislosti s celosvětovou pandemií COVID-19 (či jinou pandemií) nemusí být u jednotlivých ubytovacích kapacit dočasně dostupné služby a zařízení hotelu v plném rozsahu, jako například deklarovaný počet stravovacích zařízení, volnočasových / sportovních aktivit atp. Nicméně úroveň služeb hotelu dané kategorie (počtu hvězd) zůstává zachována.

## **10. VŠEOBECNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Všeobecné podmínky účasti na zájezdu platí pro všechny zájezdy a služby organizované cestovní kanceláří a jsou v tomto znění platné od 1. 5. 2024.