

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY ÚČASTI NA ZÁJEZDECH MELISSA TRAVEL, S.R.O. platné od 01.11.2020

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tyto Všeobecné podmínky účasti na zájezdech (dále jen „VOP“ nebo „VŠEOBECNÉ PODMÍNKY“) jsou platné pro všechny zájezdy, pobyty a ostatní služby cestovního ruchu cestovní kanceláře provozované společností MELISSA TRAVEL, s.r.o., IČ: 25409786, se sídlem v Revoluční 66, 46001, Liberec 1 (dále jen „CK“).

Tyto Všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem, přičemž zákazníkem se rozumí jakákoliv fyzická nebo právnická osoba, a CK a jsou platné a účinné od 01.11.2020. Za zákazníka se považuje rovněž osoba, v jejíž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena ve smyslu §1767 a §1768 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“), či osoba, které byla smlouva postoupena. Smluvní strany se dohodly, že uzavře-li zákazník smlouvu o zájezdu ve prospěch třetí osoby a třetí osoba takto nabytá právo dle smlouvy o zájezdu odmítne, bude plněno osobě, která smlouvu o zájezdu uzavřela, nedohodně-li se CK a zákazník jinak.

Bude-li smlouva o zájezdu uzavřena v jiné než písemné formě, CK vystaví zákazníkovi bezprostředně po uzavření takové smlouvy o zájezdu písemný doklad o uzavření smlouvy o zájezdu (potvrzení o zájezdu) v souladu s §2525 občanského zákoníku.

Příslušná ustanovení Všeobecných podmínek týkající se informací obsažených ve smlouvě o zájezdu se na potvrzení o zájezdu užití analogicky.

1. VZNIK A PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

1.1 Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem vzniká na základě zákazníkem (případně jeho zástupcem) podepsané písemné smlouvy o zájezdu, přičemž není-li smlouva o zájezdu uzavřena písemnou formou, dochází k uzavření smlouvy o zájezdu okamžikem odeslání potvrzení o zájezdu CK nebo jejím zplnomocněným zástupcem do e-mailové schránky zákazníka nebo na jeho korespondenční adresu. Zákazník podpisem smlouvy o zájezdu, případně učiněním objednávky zájezdu (není-li smlouva o zájezdu uzavřena písemnou formou) zároveň potvrzuje, že se před uzavřením smlouvy o zájezdu seznámil s nabídkovým listem zájezdu nebo popisem zájezdu na www.melissatravel.cz, případně dodatečnými nabídkami, těmito Všeobecnými podmínkami, případnými zvláštními podmínkami, které jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu a Převážnými podmínkami pro cestující, zavazadla a zboží vydanými příslušnou přepravní společností, která zajišťuje dopravu v rámci smlouvy o zájezdu (dále jen „Převážní podmínky“) a že pro účely přepravy jsou pro něj práva a povinnosti vyplývající z těchto Převážních podmínek závazné.

1.2 Obsah smlouvy o zájezdu je určen nabídkovým listem zájezdu či popisem zájezdu na www.melissatravel.cz, případně dodatečnými nabídkami, těmito Všeobecnými podmínkami, Převážními podmínkami a případnými zvláštními podmínkami příloženými ke smlouvě o zájezdu.

1.3 V otázkách neupravených smlouvou o zájezdu, dodatečnými nabídkami, Všeobecnými podmínkami, Převážními podmínkami, zvláštními podmínkami a jinými podmínkami příloženými k smlouvě o zájezdu tvořící její nedílnou součást, se smluvní vztah mezi CK a zákazníkem řídí příslušnými platnými a účinnými právními předpisy České republiky, platnými a účinnými právními předpisy Evropských společenství/Evropské unie a mezinárodními smlouvami, kterými je Česká republika vázána.

1.4 Tyto Všeobecné podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji zájezdů ve smyslu § 1 odst. 1 zákona č. 159/1999 Sb., v platném znění („zákon o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu“) nebo ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu jako jednotlivé služby dle individuálního požadavku zákazníka a dále práva a povinnosti smluvních stran ve smyslu § 2521 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“).

1.5 V případě, že je ve smlouvě o zájezdu či v jiném smluvním ujednání mezi CK a zákazníkem uvedeno, že se jedná o zájezd „na vyžádání“ či „na zpětné potvrzení“, pak smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká a smlouva o zájezdu se stává účinnou uzavřením smlouvy o zájezdu a současně úhradou ceny zájezdu zákazníkem, dle bodu 3. Smlouva o zájezdu se v takovém případě sjednává s rozvazovací podmínkou dle § 548 odstavec 2. občanského zákoníku. Rozvazovací podmínka je splněna v případě, že

sjednaný zájezd není k dispozici z důvodu (i) ubytovacích kapacit, (ii) přepravních kapacit či (iii) jiné objektivní příčiny na straně CK. V případě naplnění rozvazovací podmínky CK nejpozději do 7 dní od úhrady plně ceny zájezdu zákazníkovi oznámí či odešle oznámení o zániku smlouvy o zájezdu a bezodkladně mu vrátí uhrazené finanční prostředky v plné výši. Zákazník souhlasí a bere na vědomí, že v takovém případě nemá nad rámec vrácených finančních prostředků nárok na jakoukoliv kompenzaci, slevu, náhradu škody či jiné plnění ze strany CK.

2. CENY ZÁJEZDŮ

2.1 Ceny zájezdů jsou konečné, zahrnují dopravu, ubytování v základním typu pokoje dle popisu v nabídkovém listu zájezdu nebo v popisu zájezdu na www.melissatravel.cz a stravování podle smlouvy o zájezdu, případně program během zájezdu a služby delegáta, není-li v popisu zájezdu či ve smlouvě o zájezdu uvedeno jinak.

2.2 Ceny zájezdů uvedené v nabídkových listech zájezdů nebo v popisech zájezdů na www.melissatravel.cz byly kalkulovány na základě kurzů devizových trhů ČNB platných ke dni 25.9.2020.

2.3 Cenová garance CK a možnost případného navýšení ceny. Ceny zájezdů byly před jejich vyhlášením kalkulovány na základě měnových kurzů. CK disponuje mechanismy, které tlumí dopad výkyvů jednotlivých měn na ceny svých zájezdů, a je schopna z vlastních zdrojů a na základě vysokých akontací v zahraničí absorbovat do 10% zvýšení kurzu české koruny oproti stavu ze dne kalkulace ceny. V případě, že by pokles kurzu koruny byl vyšší, bude CK nucena přistoupit k ukončení platnosti ceníků uveřejněných v nabídkových listech zájezdů nebo v popisech zájezdů na www.melissatravel.cz a vydání ceníků nových, kalkulovaných na základě nových kurzů, jakož i požadovat po zákaznících doplatek zájezdu dle nové kalkulace.

2.4 CK je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu, pokud oznámí o zvýšení ceny odešle zákazníkovi nejpozději 21 dní před zahájením zájezdu. Cenu zájezdu podle předchozí věty lze zvýšit jen, dojde-li k některému z následujících důvodů: a) zvýšení ceny za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie. Ceny zájezdů jsou vázány na cenu leteckého paliva, jehož cena se odvíjí od měsíčního průměru nejvyšších denních cen jet FOB Barges Rotterdam publikovaných v Platts Oilgram jako Barges FOB Rotterdam High. Cena paliva použita pro kalkulace zájezdů je 600 USD /MT. V případě, že dojde k navýšení průměrné ceny leteckého paliva nad 600 USD MT, je CK oprávněna zvýšit cenu pro každou osobu včetně dětí o příplatek, jehož výše bude vypočtena tak, že za každé započaté 1% cenového nárůstu nad 600 USD/MT bude cena zájezdu zvýšena o 100 Kč. b) zvýší-li se daně, jakákoliv dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných podle smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, nebo c) zvýší-li se směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu. Pro tento případ se stanovuje přesný výpočet zvýšení ceny tak, že zvýšení ceny zájezdu bude provedeno o částku odpovídající procentu navýšení. Zákazník je povinen do 5 dnů od účinnosti oznámení o zvýšení ceny zájezdu uhradit CK rozdíl v ceně zájezdu. d) dodatečné zvýšení cen vstupů do jednotlivých objektů v destinaci (např. v rámci poznávacích zájezdů). CK je v takovém případě oprávněna jednostranně navýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené ceně na osobu. e) dodatečné navýšení cen místních lokálních poplatků (např. pobytových a turistických tax). CK je v takovém případě oprávněna jednostranně navýšit cenu zájezdu o částku odpovídající zvýšené ceně na osobu. V případě splatnosti těchto poplatků na místě je klient povinen uhradit navýšenou částku v hotovosti dle instrukcí v destinaci.

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1 CK má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba dle smlouvy o zájezdu se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné částky na účet CK vedený u peněžního ústavu nebo zaplacením platební kar-

tou v sídle CK, případně u k tomu zplnomocněného obchodního zástupce CK. Při nedodržení stanoveného termínu úhrady zákazník má CK právo od smlouvy odstoupit a zákazník je povinen uhradit smluvní pokutu dle bodu 6.3, čímž není dotčeno právo CK na náhradu škody.

3.2 CK je oprávněna požadovat zálohu ve výši minimálně 50% z celkové ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb), tato záloha je splatná při podpisu smlouvy o zájezdu. Celková cena zájezdu musí být uhrazena nejpozději 30 dní před odletem/odjezdem. Není-li celková cena zájezdu v plné výši, tedy řádně a včas uhrazena, nemá zákazník nárok na poskytnutí informací a pokynů na cestu, cestovje zákazník oprávněných dokladů a služeb.

3.3 Zákazník má nárok na poskytnutí služeb při včasném zaplacení cen zájezdu v celé sjednané výši.

3.4 V případě platby ceny zájezdu či její části formou poukazu (poukaz MT, nebo LEX), se při odstoupení od smlouvy vrací zákazníkovi stejný poukaz v hodnotě popřípadě ponižené o stornopoplatky. Poukaz LEX dle zákona 185/2020 za podmínek dle tohoto poukazu. Poukaz MT bude prodloužena platnost do 31.9.2021 za podmínek dle tohoto poukazu.

4. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

4.1 K základním právům zákazníka patří zejména: a) právo na řádné poskytnutí sjednaných a zaplacených služeb. Pokud bez zavinění CK zákazník hodnotně služby nevyčerpá, nemá právo na jejich náhradu, b) právo požadovat dodatečné informace, pokud nebyly uvedeny v nabídkovém listu zájezdu nebo v popisu zájezdu na www.melissatravel.cz, nebo nebyly zákazníkovi sděleny jinak, které se týkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb a které jsou CK známy, c) právo být seznámen se změnami zájezdu, rozsahu služeb a ceny, d) právo před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy o zájezdu za podmínek uvedených v článku 6, e) právo písemně oznámit CK, že se místo něho zájezdu zúčastní jiná osoba v případě, že v oznámení je současně prohlášení nového zákazníka, že souhlasí se smlouvou o zájezdu a splňuje všechny podmínky k účasti na zájezdu, (dále jen „překnihování“). Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a poplatků spojených s postoupením smlouvy dle bodu 6.8, a to vše před zahájením zájezdu, f) právo na reklamaci v souladu s článkem 7, g) právo na ochranu osobních údajů, které uvádí ve smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech, h) právo obdržet spolu se smlouvou o zájezdu doklad o povinném pojištění cestovní kanceláře pro případ jejího úpadku obsahující označení pojistovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události, i) u zájezdů právo na poskytnutí nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu dalších písemných podrobných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK známy, pokud nejsou již obsaženy ve smlouvě o zájezdu nebo v nabídkovém listu zájezdu, který byl zákazníkovi předán, nebo v popisu zájezdu na www.melissatravel.cz. Časy letů, které jsou uváděny ve smlouvě o zájezdu, jsou toliko předběžné. Přesné časy letů budou zákazníkovi sděleny nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu.

4.2 K základním povinnostem zákazníka patří zejména: a) poskytnout CK součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplné a pravdivě uvádět údaje ve smlouvě a předložit doklady požadované CK pro zajištění zájezdu. V případě, kdy zákazník uzavře smlouvu o zájezdu, v níž nebudou správně uvedena jména všech cestujících a cestující nebudou z tohoto důvodu odbaveni k přepravě, nevzniká zákazníkovi nárok na žádnou kompenzaci ze strany CK, b) zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled zletilého účastníka v průběhu zájezdu; obdobně zajistit doprovod, dohled a potřebnou zdravotní péči u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje. Hodlá-li zákazník, který je starší 15 let a mladší 18 let, uzavřít smlouvu o zájezdu a na základě ní čerpat služby bez doprovodu a dohledu zákonného zástupce, je povinen předložit souhlas zákonného zástupce s takovým uzavřením smlouvy a čerpáním služeb, c) zaplatit cenu zájezdu v souladu s článkem 2.

- a 3. a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce CK,
- d) převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určené (srazu, odjezdu apod.) se všemi požadovanými doklady, řádně si je překontrolovat,
- e) mít u sebe všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí pobytu i tranzit (platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je vyžadováno), příslušníci jiného státu než České republiky jsou povinni se informovat o vízové povinnosti u zastupitelských úřadů zemí, kam cestují a potřebná víza si na své náklady obstarat,
- f) dodržování pasových, celních, zdravotních (včetně očkovacích) a dalších předpisů země, do které cestuje, dodržování platné a účinné legislativy země pobytu a respektování odlišné skladby obyvatelstva a jiných kulturních zvyklostí. Zákazník je plně odpovědný za své jednání a chování v průběhu zájezdu, eventuálně podnikání v zahraničí uskutečňované bez vědomí CK. CK nenesе žádnou odpovědnost za následky, které zákazník způsobil vlastní neopodstatněností. Veškeré náklady a důsledky, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník,
- g) veškeré závady a odchylky od sjednaných služeb reklamovat bezodkladně po jejich zjištění nejlépe na místě u zástupce CK a poskytnout součinnost nezbytnou k jejich odstranění, pro průkaznost doporučíme oznámení provést písemnou formou,
- h) zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky zájezdu, dodavatele služeb CK či ohrozit nebo poškodit jméno CK a/nebo jejího zástupce (eventuálně delegáta),
- i) uhradit škodu, kterou způsobil např. v dopravním prostředku nebo ubytovacím a jiném zařízení, kde čerpal služby, zajištěné dle smlouvy o zájezdu,
- j) dodržovat pravidla slušného chování, hygieny, nerušit, neomezovat atd. ostatní účastníky či osoby, k dbát o řádné a včasné uplatnění případných nároků vůči dodavatelům služeb,
- l) řídit se pokyny zástupce CK (eventuálně delegáta), či jiné osoby určené CK, dodržovat stanovený program a dodržovat předpisy platné a účinné v navštívené zemi, včetně předpisů dopravců a ubytovatelů,
- m) zaplatit administrativní poplatek 300 Kč v případě opravy adresy, telefonu a emailu některého z účastníků zájezdu uvedených na Smlouvě o zájezdu nebo skutečně vzniklé náklady CK v případě opravy jména, příjmení, data narození, čísla cestovního dokladu některého z účastníků zájezdu uvedených na smlouvě o zájezdu, pokud bude požadavek na opravu některého ze jmenovaných údajů vznesen teprve po oboustranném potvrzení smlouvy o zájezdu. Poplatek lze účtovat i opakovaně, budou-li požadavky zákazníka CK vznášeny opakovaně,
- 4.3 K základním povinnostem zákazníka právnícké osoby dále patří:
- a) seznámit osoby, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, s těmito všeobecnými podmínkami, jakož i s dalšími informacemi, které od CK obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě služeb,
- b) v případě, že byl předmětem služeb zájezd, seznámit osoby, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, s dokladem pojišťovny, který obdržel dle článku 8 těchto VOP,
- c) zabezpečit, aby všechny osoby, v jejichž prospěch byla smlouva o zájezdu uzavřena, plnily povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník,
- d) určit vedoucího skupiny v případě, kdy podle dohody s CK není zajištěn doprovodem /delegátem CK. Tento vedoucí organizace zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů a dbá na plnění programu služeb.

5. ZMĚNY DOHODNUTÝCH SLUŽEB A JEJICH PRÁVNÍ DŮSLEDKY, ZRUŠENÍ ZÁJEZDU

- 5.1 CK si ve smyslu ust. § 2531 odst. 1 občanského zákoníku vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn smlouvy o zájezdu, které budou zákazníkovi oznámeny v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny smlouvy o zájezdu nezakládají právo zákazníka na odstoupení od smlouvy o zájezdu.
- 5.2 Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka (sjednané ve smlouvě o zájezdu), může zákazník

návrh přijmout nebo může od smlouvy o zájezdu odstoupit ve lhůtě 5 dnů ode dne oznámení návrhu na změnu závazku (není-li v konkrétním případě ze strany CK stanovena lhůta delší), která musí skončit před zahájením zájezdu, aniž by musel hradit odpustné za předčasné ukončení závazku. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace naznačené v textové podobě, a to a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu, c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od smlouvy o zájezdu, a d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy o zájezdu v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí. Hlavní náležitosti zájezdu, celková cena zájezdu, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu, lhůta, během níž může pořadatel odstoupit od smlouvy o zájezdu, a výše odpustného mohou být měněny pouze s výslovným souhlasem zákazníka. Dojde-li v důsledku změny smlouvy o zájezdu dle tohoto bodu ke snížení jakosti nebo nákladů zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

- 5.3 CK může zájezd zrušit, jestliže nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného u jednotlivých zájezdů a za podmínky, že tuto skutečnost zákazníkovi oznámí:
- a) 20 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než 6 dní,
- CK může dále zájezd zrušit, pokud jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. Dojde-li ke zrušení zájezdu dle tohoto bodu a odstoupení od smlouvy, CK vrátí zákazníkovi veškeré uhrazené platby za zájezd, nevzniká jí však vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.
- 5.4 Jestliže po zahájení zájezdu nebo v průběhu čerpání služeb cestovního ruchu, které jsou předmětem smluvního vztahu se zákazníkem, CK neposkytne služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas, nebo zjistí, že všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu smlouvou zavázala, je CK povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat příp., aby zákazník mohl služby čerpat, zejména je povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu. Pokud nelze pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality uvedené ve smlouvě nebo zákazník toto náhradní řešení nepřijme, je CK povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je CK 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 smlouvy, je CK povinna:
- v případě, že doprava je uskutečněna za nižší náklady, vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně,
 - v případě, že doprava je uskutečněna za vyšší náklady, rozdíl v ceně uhradit z vlastních prostředků.
- 5.5 Pokud se zákazník nedostaví nebo zmešká odjezd/odlet, má CK nárok na plnou úhradu ceny zájezdu.

6. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY, ODSTUPNÉ, POSTOUPENÍ SMLOUVY

- 6.1 Zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy o zájezdu odstoupit vždy, avšak CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, jak uvedeno v bodě 5.3, tedy jak z důvodu, že nebylo dosaženo minimálního počtu účastníků uvedeného u jednotlivých zájezdů, tak z důvodu, že CK v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. Účinky odstoupení od smlouvy o zájezdu nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Vyjma důvodů odstoupení od smlouvy o zájezdu uvedených v bodu 6.2 je zákazník povinen uhradit CK v sou-

vislosti s odstoupením odpustné podle bodu 6.3. Při odstoupení od smlouvy o zájezdu je CK povinna zákazníkovi bezodkladně, nejpozději do 14 dnů po ukončení závazků ze smlouvy, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem, snížené o případné odpustné. Pro účely uplatnění pojistné události vyplývající z pojištění nákladů souvisejících se zrušením cesty je nutno v případě, že se klient nedostaví na letiště, prokazatelně doručit odstoupení od smlouvy CK, a to nejpozději v den plánovaného odletu resp. odjezdu.

- 6.2 Zákazník není v souvislosti s odstoupením povinen platit CK odpustné dle bodu 6.3 v těchto případech:
- a) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb (bod 5.2);
- b) CK zvýší cenu zájezdu o více než 8%;
- c) 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;
- d) CK odstoupila od smlouvy o zájezdu z důvodu zrušení zájezdu dle bodu 5.3.
- 6.3 Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy o zájezdu žádný z důvodů uvedených v bodu 6.2, je zákazník povinen zaplatit CK odpustné ve výši:
- při stornování v období do 60. dne před začátkem zájezdu: základní storno poplatek ve výši 2.000,- Kč za každou osobu, nebo skutečně vzniklé náklady; při stornování v období od 59. do 30. dne před začátkem zájezdu: 50% celkové ceny zájezdu; při stornování v období od 29. do 20. dne před začátkem zájezdu: 80% celkové ceny zájezdu; při stornování v období 19 dnů a méně před začátkem zájezdu: 100% celkové ceny zájezdu. V případě storna jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj, obdobně se postupuje při obsazení apartmánu nižším počtem osob.
- 6.4 CK má právo jednostranně započítat odpustné se vzájemnou pohledávkou zákazníka na vrácení zálohy nebo zaplacené ceny zájezdu.
- 6.5 Konečnou cenou se rozumí cena zájezdu, tj. souhrn základní ceny, povinných příplatků a zákazníkem zakoupených fakultativních služeb (vyjma cestovního pojištění sjednaného prostřednictvím CK), a u jednotlivých služeb prodejných cena.
- 6.6 Skutečně vzniklé náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.
- 6.7 Při určení počtu dnů pro výpočet odpustného se do stanoveného počtu dnů započítává den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu nebo nástupu na příslušný zájezd, pobyt apod.
- 6.8 Právo zákazníka na postoupení smlouvy o zájezdu: Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník smlouvu o zájezdu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník včas oznámení o změně v osobě zákazníka v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou smlouvou o zájezdu souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 14 dnů před zahájením zájezdu. Od 13. dne před zahájením zájezdu (odletem) se požadavek zákazníka na postoupení smlouvy považuje za odstoupení zákazníka od smlouvy a zákazník je v tomto případě povinen uhradit odpustné dle článku 6. CK nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením smlouvy o zájezdu; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení smlouvy o zájezdu, a tyto náklady zákazníkovi doloží. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou. Nový zákazník bere na vědomí, že v případě změny osoby, která dle původní smlouvy využívala speciální nabídku např. „dítě zdarma“ či „slevu za včasný nákup“, ke které dochází až po termínu, do kterého bylo možno speciální nabídku uzavřít či slevu čerpat, není již možné tuto výhodu převést na nového zákazníka. Tato speciální nabídka je po uplynutí stanovené doby vázána výhradně na konkrétní osoby uvedené ve smlouvě, jimž byly výhody poskytnuty a výhody z ní plynoucí jsou po uplynutí stanovené doby nepřevoditelné na jiné osoby, tzn. že nový zákazník vstupující do práv ze smlouvy o zájezdu je, vedle dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka

- vznikly, povinen v takovém případě před zahájením zájezdu uhradit rovněž rozdíl ceny zájezdu v době provedení změny a původně skutečně uhrazené ceny zájezdu. Měl-li původní zákazník zakoupeno pojištění zprostředkované cestovní kanceláří CK, nelze toto pojištění převést na nového zákazníka. Totožně se uplatní i v případě, kdy jsou k již uzavřené smlouvě o zájezdu doobjednány služby cestovního ruchu pro další osobu.
- 6.9 Zákazníkem požadovaná změna termínu odjezdu/odletu, destinace, hotelu, místa odletu a přeletu je vždy posuzována jako odstoupení od smlouvy a uzavření smlouvy nově. Nová smlouva o zájezdu, bude uzavřena dle aktuální nabídky platné v době jejího uzavření.
- 6.10 V případě toliko částečného odstoupení od smlouvy, tedy ve vztahu jen k některým cestujícím uvedeným na smlouvě o zájezdu, je povinen ten cestující, jehož se odstoupení od smlouvy o zájezdu týká, uhradit CK, vedle dodatečných nákladů, které CK v souvislosti s částečným odstoupením od smlouvy vznikly, také rozdíl ceny zájezdu v době provedení změny a původní sjednané ceny zájezdu.

7. POMOC V NESNÁŽÍCH, VADY ZÁJEZDU, REKLAMACE, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

- 7.1 CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích, zejména tím, že mu sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci, bude nápomocna se zprostředkováním komunikace na dálku a pomůže najít náhradní cestovní řešení. Zákazník má možnost CK kontaktovat a účinně s ní komunikovat (požádat o pomoc, ocitně-li se v nesnázích nebo vytknout vadu zájezdu) v sídle společnosti, na e-mailové adrese uvedené ve smlouvě o zájezdu a zejména na k tomuto účelu zřízené telefonní lince. Zavínil-li si zákazník nesnáze sám, může CK za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.
- 7.2 Zájed má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu, zahrnutá do zájezdu, poskytována v souladu se smlouvou o zájezdu.
- 7.3 Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK bez zbytečného odkladu. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne vadu odstranit nebo je zapotřebí okamžité opravy. Zákazník má právo vytknout vadu rovněž prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. CK a zákazník sjednávají, že promlčecí lhůta pro uplatnění práva zákazníka na slevu trvá dva roky.
- 7.4 Při řešení reklamace je nutná součinnost zákazníka, spočívající zejména v umožnění přístupu do prostor, které mu byly pronajaty k ubytování nebo do dopravního prostředku, kterým byla zajištěna doprava, delegátovi CK, jakož i zástupci dodavatelů služeb, které jsou předmětem reklamace, aby bylo možné objektivně posoudit tvrzení uváděná v reklamaci. Reklamaci může zákazník uplatnit ústně či písemně, popřípadě jiným vhodným způsobem u delegáta CK během trvání zájezdu, či v sídle nebo místě podnikání CK, případně v místě poskytované služby u delegáta nebo jiného CK pověřeného pracovníka. Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, resp. umožní nalézt okamžitě vhodná řešení. S odstupem času je obtížné prokazovat oprávněnost reklamace.
- 7.5 CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CK vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od smlouvy o zájezdu bez zaplacení odstoupného.
- 7.6 Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaká byla sjednána ve smlouvě o zájezdu, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti než jakou určuje smlouva o zájezdu, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované náhradní řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve smlouvě o zájezdu sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CK povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez

zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.

- 7.7 Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníkům, CK a jejich obchodních partnerům.
- 7.8 CK odpovídá za škodu a újmu způsobenou tím, že ona nebo jiné osoby poskytující v rámci zájezdu jednotlivé služby cestovního ruchu porušili své povinnosti. Ani v těchto případech však neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb cestovního ruchu v rámci zájezdu, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele. CK a zákazník sjednávají, že promlčecí lhůta pro uplatnění práva zákazníka na náhradu škody trvá dva roky.
- 7.9 Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinností ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zavinené škody nebo újmy způsobené na zdraví.
- 7.10 CK nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb a akcí nesjednaných ve smlouvě o zájezdu, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě samém u hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamace se také 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, pokud odpovědnost CK není v těchto případech dána ze zákona. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu CK (vis maior) nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a CK zabezpečené služby cestovního ruchu, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.
- 7.11 Náhrada škody týkající se letecké dopravy je omezena v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je Česká republika vázána. V letecké přepravě se tak odpovědnost za škodu řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodních letecké dopravě ze dne 28. 5. 1999 (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 ze dne 13. 5. 2002.
- 7.12 V otázkách reklamace a odpovědnosti za vady platí ustanovení českých platných a účinných právních předpisů, zejména občanského zákoníku a zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, předpisů Evropských společenství/Evropské unie, mezinárodních smluv, kterými je Česká republika vázána, a jejichž text se tímto odkazuje.
- 7.13 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů
Dle zákona o ochraně spotřebitele je možné, aby se zákazník obrátil na Českou obchodní inspekci a zahájil řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Kontaktní údaje: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2. E-mail: adr@coi.cz; Web: adr.coi.cz

8. POVINNÉ SMLUVNÍ POJIŠTĚNÍ

- 8.1 CK je povinna po celou dobu své činnosti mít ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb., v platném a účinném znění, uzavřenu pojistnou smlouvu, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku:
- neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu,
 - nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo
 - nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti.
- 8.2 CK je povinna předat zákazníkovi současně se smlouvou o zájezdu 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 České republiky vč. nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu. Zajistí-li si zákazník dopravu včetně nezbytného ubytování a stravování 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 cestovní kanceláři v důsledku neplnění smlouvy o zájezdu, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění, které mu pojišťovna poskytla.

9. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ

- 9.1 Zákazník není podle žádného obecně závazného právního předpisu povinen poskytnout CK své osobní údaje; poskytnutí osobních údajů je zcela dobrovolné. Bez poskytnutí osobních údajů však nemůže být uzavřena ani plněna smlouva o zájezdu.
- 9.2 Zákazník bere na vědomí, že CK zpracovává osobní údaje, které zákazník poskytl či poskytne CK v souvislosti s jednáním o smlouvě o zájezdu, jejím uzavřením a plněním, a dále osobní údaje, které CK shromáždí v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb zákazníkovi. Zpracovávají budou identifikační a kontaktní údaje zákazníka a další informace uvedené ve smlouvě o zájezdu nebo shromážděné v souvislosti s jejím plněním v rozsahu jmenovitě: jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, typ cestovního dokladu, číslo cestovního dokladu, datum expirace dokladu, bankovní spojení, datum narození, bydliště, e-mailová a doručovací adresa. CK při zpracování osobních údajů zákazníkovi dodržuje obecně závazné právní předpisy a dbá na ochranu soukromého a osobního života zákazníků.
- 9.3 Pokud zákazník sdělí CK informace týkající se jeho zdravotního stavu, bere na vědomí a uzavřením smlouvy s CK výslovně souhlasí s tím, že CK bude také citlivě osobní údaje zpracovávat v souladu s tímto čl. 12, konkrétně k účelům podle článku 12.6(a) a 12.6(b).
- 9.4 CK při zpracování osobních údajů zákazníkovi dodržuje obecně závazné právní předpisy, především 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 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) („GDPR“) a dbá na ochranu soukromého a osobního života zákazníků.
- 9.5 CK bude zpracovávat osobní údaje zákazníka automatizovaně v rámci elektronické databáze i manuálně v listinné podobě.
- 9.6 Osobní údaje zákazníka bude CK zpracovávat pouze k následujícím účelům:
- poskytování sjednaných služeb a služeb s tím souvisejícím, včetně jednání o smlouvě o zájezdu či její změně a plnění smlouvy o zájezdu;
 - ochrana práv a právem chráněných zájmů CK;
 - dodržení právní povinnosti CK stanovené obecně závazným právním předpisem (např. povinnost CK uchovávat daňové doklady podle zákona o dani z přidané hodnoty);
 - marketingové a obchodní účely.
- 9.7 K marketingovým a obchodním účelům podle článku 12.6(d) mohou být osobní údaje zákazníka zpracovávány pouze za předpokladu, že zákazník nevyjádří svůj nesouhlas (předem či následně) s takovým postupem. Neudělí-li zákazník souhlas se zpracováním osobních údajů pro marketingové a obchodní účely v širším rozsahu, mohou být k tomuto účelu zpracovávány pouze osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa a e-mail zákazníka. V případě nesouhlasu zákazníka se zpracováním osobních údajů pro marketingové a obchodní účely, je zákazník oprávněn vyjádřit svůj nesouhlas s tímto postupem zasláním e-mailu na adresu: info@melissatravel.cz a CK nebude osobní údaje takového zákazníka pro marketingové a obchodní účely zpracovávat.
- 9.8 Osobní údaje budou zpracovávány pouze po dobu, která je nezbytná vzhledem k účelu jejich zpracování. S ohledem na výše uvedené:
- k účelu podle článku 12.6(a) budou osobní údaje zákazníkovi zpracovávány pouze do konce kalendářního roku, ve kterém dojde ke splnění příslušné smlouvy o zájezdu (nebo jejímu zániku z jiného důvodu);
 - k účelu podle článku 12.6(b) budou osobní údaje zpracovávány pouze (i) do konce 5. kalendářního roku následujícího po splnění příslušné smlouvy o zájezdu (nebo jejího zániku z jiného důvodu); a (ii) pokud zákazník v uvedené době zahájí proti

- CK soudní řízení, po dobu trvání takového soudního řízení a dále po dobu 3 kalendářních měsíců od jeho ukončení;
- c) k účelu podle článku 12.6(c) budou osobní údaje zpracovávány pouze po dobu trvání příslušné právní povinnosti CK;
- d) k účelu podle článku 12.6(d) budou osobní údaje zpracovávány pouze do doby, než zákazník vyjádří svůj nesouhlas s takovým zpracováním.
- 9.9 Nejpozději do 3 kalendářních měsíců po uplynutí doby zpracování podle článku 12.8 budou příslušné osobní údaje, u kterých pomínul účel jejich zpracování, zlikvidovány či anonymizovány. Anonymizací osobních údajů se rozumí odstranění identifikátorů (všech či některých) zákazníka v takovém rozsahu, že je trvale a nenávratně nemožná jeho identifikace. Zpracovávané informace v důsledku provedené anonymizace přestanou mít charakter osobních údajů.
- 9.10 Za účelem uvedeným v článku 12.6(a) bude CK v nezbytném rozsahu předávat osobní údaje zákazníka třetím osobám, které budou zákazníkovi poskytovat sjednané služby nebo poskytnutí takových služeb zprostředkovávat. Takovými osobami mohou být i osoby nacházející se mimo území Evropské unie. Tito příjemci osobních údajů budou osobní údaje zákazníka zpracovávat jako správci odpovídající za prováděné zpracování. Zejména se jedná o následující příjemce:
- provozovatel zařízení, ve kterém má být zákazník ubytován;
 - poskytovatel služeb letecké přepravy;
 - pojišťovna spolupracující s CK, pokud byla se zákazníkem sjednána služba cestovní pojištění;
 - zastupitelský úřad cizího státu, pokud byla se zákazníkem sjednána služba zajištění víza;
 - poskytovatel dalších služeb, které si zákazník objednal (např. rezervace parkování apod.).
- 9.11 Osobní údaje zákazníka mohou být dále v nezbytném rozsahu předávány zpracovateli, se kterým CK uzavřela smlouvu o zpracování osobních údajů. Jedná se zejména o osoby, které zákazníkům poskytují delegátský servis a obchodní zástupci CK.
- 9.12 Zákazník bere na vědomí, že CK může jeho osobní údaje poskytnout dožadujícímu orgánu veřejné moci (např. soud či Policie ČR), a to v rozsahu a za podmínek stanovených obecně závaznými právními předpisy.
- 9.13 CK vždy zajistí bezpečné předání osobních údajů a jejich důvěrnost při předávání třetí osobě. Při zpracování osobních údajů podle bodu 12.11 a 12.12 bude docházet k předávání osobních údajů do třetích zemí, ve kterých si zákazník objednal ubytování či poskytnutí jiné služby. CK vyvine maximální úsilí, aby bylo zajištěno bezpečné předání osobních údajů a jejich důvěrnost při předávání do třetí země. Zákazník nicméně bere na vědomí, že pokud si objedná zájezd, pobyt či jiné služby cestovního ruchu v zemi mimo Evropskou unii či Evropský hospodářský prostor, ve vztahu ke které neexistuje rozhodnutí Evropské komise podle čl. 45 odst. 3 GDPR, budou jeho osobní údaje předány do dané třetí země příslušnému správci podle čl. 12.11 těchto podmínek. Uzavřením smlouvy s CK zákazník výslovně souhlasí s tím, že osobní údaje budou do dané třetí země předány i v případě, že nejsou poskytovány vhodné záruky podle čl. 46

GDPR, a nelze tedy zaručit řádnou a odpovídající ochranu předávaných osobních údajů.

- 9.14 Zákazník má právo požádat CK o poskytnutí informace o zpracování osobních údajů. Na žádost zákazníka je CK povinna poskytnout zákazníkovi následující informace a vydat mu o nich kopii zpracovávaných osobních údajů:
- účel zpracování;
 - kategorie osobních údajů, které jsou zpracovávány;
 - příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jsou, byly nebo budou osobní údaje přístupné;
 - plánovaná doba, po kterou budou osobní údaje zákazníka uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby;
 - existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování;
 - právo podat stížnost u dozorového úřadu;
 - skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.
- Informace bude zákazníkovi poskytnuta bez zbytečného odkladu; za poskytnutí informace je CK oprávněna požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace. Dotazy ohledně zpracování osobních údajů mohou zákazníci adresovat na e-mailovou adresu info@melissatravel.cz.
- 9.15 Zákazník má právo získat své osobní údaje, které CK 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.
- 9.16 Zákazník, který zjistí nebo se domnívá, že CK provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života zákazníka nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může (i) požádat CK o vysvětlení, nebo (ii) požadovat, aby CK odstranila takto vzniklý stav. Jestliže bude taková žádost zákazníka shledána oprávněnou, CK neprodleně odstraní závadný stav.
- Zákazník, který zjistí nebo se domnívá, že CK provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života zákazníka nebo v rozporu se zákonem, má právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.
- 9.17 Zákazník má dále právo žádat výmaz svých osobních údajů, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů. Zákazník má právo požadovat, aby CK omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud:
- zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů;
 - zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití;
 - CK již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků;

iv) zákazník vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CK převažují nad oprávněnými důvody zákazníka.

Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovávány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.

- 9.18 Podpisem smlouvy o zájezdu zákazník stvrzuje, že byl seznámen s informacemi o zpracování osobních údajů uvedenými v tomto článku. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu i ve prospěch třetích osob, podpisem smlouvy potvrzuje, že je oprávněn poskytnout CK jejich osobní údaje. Pravidla uvedená v tomto článku těchto VOP pak platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch smlouvu o zájezdu zákazník s CK uzavřel. Uzavřením smlouvy o zájezdu zákazník prohlašuje, že je oprávněn za tyto další osoby vyslovit souhlas se zpracováním jejich osobních údajů dle pravidel uvedených v tomto článku těchto VOP.

10. NEPLATNOST JEDNOTLIVÝCH USTANOVENÍ

- 10.1 Je-li nebo stane-li se kterékoli ustanovení smlouvy o zájezdu, těchto Všeobecných podmínek, Převážných podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy o zájezdu, neplatným nebo nevymahatelným, nebude tím dotčena platnost ani vymahatelnost kteréhokoli jiného ustanovení smlouvy o zájezdu, Všeobecných podmínek, Převážných podmínek nebo jiných podmínek, které tvoří součást smlouvy o zájezdu.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1 Tyto Všeobecné podmínky se vztahují na všechny služby poskytované CK. Odchylná ujednání ve smlouvě o zájezdu nebo ve zvláštních podmínkách přiložených ke smlouvě o zájezdu mají přednost před zněním Všeobecných podmínek. Podpisem smlouvy o zájezdu, případně učiněním objednávky zájezdu (není-li smlouva uzavřena písemnou formou) zákazníci potvrzují, že jsou jim známy Všeobecné podmínky, nabídkový list zájezdu nebo popis zájezdu na www.melissatravel.cz s uvedením hlavních charakteristických znaků ubytovacího místa, polohy, kategorie a stupně vybavenosti ubytování, případně dodatečné nabídky, Převážných podmínek a případně zvláštní podmínky, kterou jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu, rozumějí jim, souhlasí s nimi a v plném rozsahu je přijímají.
- 11.2 Veškeré údaje a pokyny obsažené v nabídkovém listu zájezdu nebo v popisu zájezdu na www.melissatravel.cz a ceníku CK o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době tisku nabídkových listů zájezdů a CK si vyhrazuje právo jejich změny, nejlépe pokud je to možno do doby uzavření smlouvy o zájezdu se zákazníkem. Pokud dojde ke změnám uvedených skutečností, CK přijme taková vhodná opatření, aby byl zákazník se změnami seznámen již v době nabídky služeb. U smluv o zájezdech již uzavřených CK informuje zákazníka vhodným způsobem o těchto změnách ve lhůtách stanovených právními předpisy nebo těmito Všeobecnými podmínkami s důsledky z toho vyplývajícími. CK si vyhrazuje právo na tiskové chyby. Aktuální informace známé CK jsou uvedeny na internetových stránkách www.melissatravel.cz.