

# Všeobecné obchodní podmínky cestovní kanceláře Blue Flamingo s.r.o.



Vážený zákazníku,

velmi nás těší zájem o služby naší cestovní kanceláře Blue Flamingo. Rozhodli jste se uzavřít smlouvu o zájezdu, k níž se pojí všeobecné obchodní podmínky uvedené níže. Tato příloha je nedílnou součástí smlouvy a udává na pravou míru naše společné vztahy, proto si ji prosím pečlivě prostudujte. Vždy od nás dostanete k dispozici VOP, informace o zpracování vašich osobních údajů a reklamační řád. Pokud využijete i služeb letecké přepravy, přiložíme také podmínky vybrané letecké společnosti.

Obratťte se na nás prosím, pokud Vám cokoliv v podmínkách nebo smlouvě nebude jasné. Naši povinností je vše pečlivě vysvětlit.

V poslední řadě bychom Vás rádi ujistili, že CK Blue Flamingo je držitelem řádné koncese pro provozování cestovní kanceláře - pořádání zájezdů, a je tedy samozřejmě i pojištěna v dostatečně výši proti úpadku. Obě listiny najdete na našem webu, odkaz níže, případně jsou k nahlédnutí v kanceláři v Praze, Na Poříčí 17.

Nezbývá, než Vám popřát úžasnou dovolenou plnou skvělých zážitků a především bez komplikací.

Karolína a Michal Erbenovi, majitelé

**Příloha Smlouvy o zájezdu dle zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu (dále jen „zákon o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu“) a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) cestovní kanceláře Blue Flamingo s.r.o., se sídlem Smidarská 1114/18, 19014 Praha 9 - Klánovice, IČ 07117621, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 294901.**

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují práva a povinnosti cestovní kanceláře Blue Flamingo s.r.o., IČO: 07117621, adresa Smidarská 1114/18, Praha 9 19014, (dále jen „CK“) a zákazníka ze smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“)
- 1.2. CK informuje zákazníka o tom, k jaké smlouvě směřuje jejich předmluvní komunikace nejpozději před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením SoZ, nebo před uzavřením smlouvy na další službu cestovního ruchu, která je součástí SCS. CK pro tyto účely předá zákazníkovi příslušný formulář podle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb, který musí obsahovat informaci, zda se jedná o zájezd nebo SCS, a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka.

## 2. SMLOUVA O ZÁJEZDU

- 2.1. CK poskytuje zákazníkovi zájezd na základě platné a účinné SoZ, jejíž obsah je v praxi rozdělen do několika dokumentů: (i) formulářová SoZ, (ii) tyto VOP a (iii) popis zájezdu v katalogu CK nebo jiném nabídkovém materiálu včetně jejich on-line verzí (dále jen „SoZ“). Všechny tyto dokumenty jsou pro smluvní strany závazné. Text formulářové SoZ má přednost před VOP i popisem zájezdu v katalogu nebo jiném nabídkovém textu. CK si vyhrazuje právo měnit před uzavřením SoZ podrobné vymezení zájezdu.
- 2.2. SoZ mohou tvořit také samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli služeb cestovního ruchu. V takovém případě jsou tyto smlouvy a s nimi související popisy v nabídkových materiálech součástí SoZ se všemi s tím spojenými důsledky. Vše, co platí pro formulářovou SoZ, se použije přiměřeně na jednotlivé smlouvy.
- 2.3. Není-li SoZ uzavřena v písemné podobě, předá CK zákazníkovi po uzavření smlouvy( SoZ) Potvrzení o zájezdu v textové podobě, např. v pdf.
- 2.4. Dokladem pro nástup zákazníka na zájezd je Potvrzení o zájezdu nebo uzavřená formulářová SoZ.

## 3. UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 3.1. Prodejem zájezdu se rozumí okamžik uzavření SoZ. SoZ je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s CK závazně potvrdí nabídku zájezdu. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu se považuje:

- podpis předložené formulářové SoZ zákazníkem ve lhůtě určené CK
  - jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CK zachycený v emailové, telefonické nebo jiné komunikaci.
- 3.2. SoZ je účinná:
- zaplacením zálohy nebo celé ceny zájezdu ve lhůtě stanovené CK;
  - potvrzením zákazníkem podepsané formulářové SoZ zástupcem CK
- 3.3. Zákazník uzavřením SoZ osvědčuje že:
- a. mu byly spolu s návrhem SoZ zaslány všeobecné obchodní podmínky CK, které tvoří nedílnou součást SoZ, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,
  - b. mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
  - c. mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku,
  - d. mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,
  - e. mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz (platí pro občany ČR), respektive byl za účelem zjištění těchto informací odkázán na jeho příslušný zastupitelský úřad (občané třetích zemí), údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
  - f. byl informován o totožnosti provozujícího leteckého dopravce nebo dopravců, v případě, že byli již známi,
  - g. je oprávněn SoZ uzavřít, a to nejen za sebe, ale také za osoby, které jej k uzavření SoZ zřejmě zmocnily. Pokud zákazník uzavírá SoZ v plné moci za jiné osoby, odpovídají za splnění povinností tyto osoby a on za splnění jejich závazku ručí. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch třetích osob, odpovídá za splnění povinností ze smlouvy on, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, nebo souhlasem jejího zákonného zástupce, pokud souhlas nezletilého není dostatečný.
- 3.4. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové SoZ uvedeno jinak, zájezdy CK nejsou vhodné pro osoby s omezenou schopností pohybu.
- 3.5. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové SoZ uvedeno jinak, jsou služby delegáta, resp. průvodce poskytovány v anglickém jazyce.
- 3.6. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formulářové SoZ uvedeno jinak, jsou zájezdy CK vytvářeny pro individuální skupiny osob.
- 3.7. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve formuláři smlouvy o zájezdu uvedeno jinak, jsou služby delegáta, resp. průvodce poskytovány až v destinaci.

#### **4. PODROBNÉ POKYNY A DOKLADY PRO CESTU**

- 4.1. CK doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách pro odbavení, dopravním spojení a příjezdu, a které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením SoZ. Ve stejné lhůtě předá CK zákazníkovi nezbytné přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. Je-li SoZ uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti co nejdříve po uzavření SoZ a uhrazení zájezdu.

#### **5. CELKOVÁ CENA ZÁJEZDU A ZPŮSOB PLATBY**

- 5.1. Cena zájezdu je celkovou cenou, která je stanovena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíst před uzavřením SoZ, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi ještě vzniknout.
- 5.2. Cena zájezdu je uvedena ve formulářové SoZ. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.
- 5.3. Cena zájezdu zahrnuje služby, které jsou u zájezdu výslovně uvedeny v katalogu nebo jiném nabídkovém textu v části: „V ceně zahrnuto“.
- 5.4. Cena zájezdu nezahrnuje
- cestovní pojištění – ani v případě, že je uvedeno na formuláři SoZ, nejedná se o službu cestovního ruchu;

- pobytové taxy splatné na místě – informace o výši taxy ke konkrétní destinaci nebo hotelu poskytne zákazníkovi prodejce.
- 5.5. Zákazník se zavazuje zaplatit CK cenu zájezdu takto:
  - zálohu ceny zájezdu vyčíslenou na formuláři při uzavření SoZ;
  - doplatek ceny zájezdu nejpozději 40 dnů před zahájením zájezdu.
- 5.6. V případě neuhrazení doplatku ceny má CK právo odstoupit od SoZ. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyrozuměn a přijatá záloha snižena o odstoupné dle článku 9 mu bude vrácena. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od SoZ.
- 5.7. V případě uzavření SoZ ve lhůtě kratší než 40 dnů před odjezdem zájezdu nebo poskytnutím služeb je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu již při uzavření SoZ.
- 5.8. Cenu zájezdu může zákazník uhradit přímo CK bankovním převodem nebo u k tomu zmocněného zástupce CK. Podrobné informace o způsobu platby jsou uvedeny na formuláři SoZ.
- 5.9. Zákazníkova finanční povinnost je splněna dne, kdy je finanční plnění připsáno na účet CK, resp. v den, kdy CK finanční plnění obdrží.
- 5.10. CK si vyhrazuje právo na chybu publikovaných cen, termínu nebo informací o ubytování a službách v katalogu nebo na webu [www.blueflamingo.cz](http://www.blueflamingo.cz). Pro zákazníka jsou závazné informace uvedené ve Smlouvě.

## 6. ZMĚNA CENY ZÁJEZDU

- 6.1. CK je oprávněna zvýšit cenu zájezdu, jestliže se zvýší tyto náklady: a) cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie, b) daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty ze služeb cestovního ruchu poskytovaných podle SoZ třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, nebo c) směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu.
- 6.2. Zvýšení ceny se vypočte jako částka navýšení kurzu, daně, cen dopravy nebo plateb spojených s dopravou účtovaných dopravci oproti dni uzavření smlouvy, násobená 1,1x.
- 6.3. CK doručí oznámení o zvýšení ceny v textové podobě zákazníkovi nejpozději dvacátý den před zahájením zájezdu. V oznámení CK uvede důvod zvýšení ceny a výpočet zvýšení.
- 6.4. Zvýšení ceny o více jak 8 % dává zákazníkovi právo odstoupit od SoZ bez zaplacení odstoupného.

## 7. ZMĚNA SMLOUVY

- 7.1. CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Údaje o změně je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají zákazníkovi právo k odstoupení od SoZ. O nepodstatnou změnu se jedná také v případě změny pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání zájezdu (například testy, karanténa, očkování). Nepodstatná změna nezakládá zákazníkovi právo na poskytnutí slevy.
- 7.2. Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka nebo navrhne-li CK zvýšení ceny zájezdu o více než osm procent, může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od SoZ ve lhůtě podle SoZ, aniž by musel hradit odstoupné za předčasné ukončení závazku. Lhůta pro odstoupení nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Společně s předložením návrhu na změnu závazku předloží CK zákazníkovi jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem a bez zbytečného odkladu informace zaznamenané v textové podobě, a to a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, b) lhůtu, v níž může zákazník odstoupit od SoZ, c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li včas od SoZ, a d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně. Neodstoupí-li zákazník od SoZ v určené lhůtě, platí, že se změnou závazku souhlasí.
- 7.3. Jestliže se v situaci podle 6.2 v důsledku změny závazku z SoZ sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.

## 8. PRÁVO ZÁKAZNÍKA NA POSTOUPENÍ SMLOUVY A ZMĚNU SMLOUVY

- 8.1. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník SoZ postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou SoZ souhlasí a že splní

podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 30 dnů před zahájením zájezdu.

- 8.2. CK nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady a podmínky dodavatelů cestovních služeb spojené s postoupením SoZ. Zákazník bere na vědomí, že poskytovatelé ubytovacích zařízení a letecké přepravy nemusí se změnou souhlasit.
- 8.3. 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 (zejména může jít o manipulační poplatek CK a poplatek za změnu letenky, které jsou vždy nevratné a nelze u nich měnit jméno).
- 8.4. Poplatky za jiné změny ve smlouvě na žádost zákazníka, např. datum odletu nebo změna ubytování, je zákazník povinen uhradit ve lhůtě udané CK a to bankovním převodem. Bez včasné úhrady není CKBF povinna změnu provést na své náklady.

## 9. Odstoupení od smlouvy

- 9.1. Zákazník může před zahájením zájezdu od SoZ odstoupit vždy, avšak CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost.
- 9.2. CK může zájezd zrušit pokud jí nebo jejímu dodavateli služeb v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, nebo pokud zákazník podstatně porušuje své povinnosti vyplývající ze SoZ.
- 9.3. Zákazník podstatně porušuje svou povinnost zejména tím, že ani na výzvu nezaplatí zálohu, doplatek nebo celou cenu zájezdu, nedostaví se včas na místo odjezdu, nedodrží opakovaně pokyny místního zástupce CK nebo jinak závažně narušuje průběh cesty nebo pobytu.
- 9.4. Zákazník je povinen uhradit CK v souvislosti s odstoupením odstupné ve výši podle bodu 9.1 níže.
- 9.5. Zákazník souhlasí, že v situaci, kdy CK je připravena zájezd poskytnout, ale v čerpání zájezdu brání zákazníkovi změna v nařízených cestovních omezení přijatá v souvislosti s COVID-19 po podpisu smlouvy, která zákazník ani CK nezavinili a ani je nemohli ovlivnit, je zákazník v prodlení. CK i zákazník jsou oprávněni v této situaci od SoZ ke dni zahájení zájezdu odstoupit a zákazník je povinen zaplatit CK odstupné ve výši 20%, nedohodne-li se s CK jinak. Jedná se zejména o povinnou karanténu v destinaci nebo o úplný zákaz cestování do destinace pro státní příslušníky země, jejímž státním příslušníkem je i zákazník. Nejedná se o povinnost prokazovat se PCR testem nebo očkovacím certifikátem.
- 9.6. Zákazník odstupné nehradí, jestliže důvodem odstoupení je: a) CK zvýší cenu zájezdu o více než osm procent; b) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí služeb cestovního ruchu zahrnutých v zájezdu; c) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala; d) 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; e) CK odstoupila poté, co jí v plnění závazku bránily nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu. V těchto případech je CK povinna zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. CK nevzniká vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.
- 9.7. Účinky odstoupení od SoZ nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

## 10. Odstupné (storno)

- 10.1. Pro stanovení výše odstupného se vychází z ceny zájezdu podle článku 4.2 nesnížené o slevy, dále z počtu dnů mezi odstoupením od SoZ a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Začátkem zájezdu se rozumí začátek poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu.
- 10.2. Výše odstupného za každou osobu činí:
  - více než 90 dní před odjezdem – skutečně vzniklé náklady, minimálně však 20% z ceny zájezdu
  - 90. – 61. den – skutečně vzniklé náklady, minimálně však 50% z ceny zájezdu
  - 60. – 41. den – skutečně vzniklé náklady, minimálně však 80% z ceny zájezdu
  - 40. – 0. den – 100% z ceny zájezdu



Vyjma zájezdů, kde alespoň část poskytovaných služeb cestovního ruchu spadá do termínu 20.12.2022 – 10.1.2023, 20.12.2023 – 10.1.2024. U těchto zájezdů výše odstupného činí:

- více než 100 dní před odjezdem – skutečně vzniklé náklady, minimálně však 20% z ceny zájezdu
  - 99. – 0. den – 100% z ceny zájezdu
- 10.3. Skutečně vzniklými náklady se rozumí provozní náklady CK a smluvně sjednané nebo právním předpisem stanovené náhrady tuzemským a zahraničním dodavatelům služeb.
- 10.4. Pokud zákazník již na základě SoZ provedl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odstupné, budou vzájemné pohledávky započteny; CK případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné, nebo zákazník neprodleně doplatí CK rozdíl mezi odstupným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.
- 10.5. Na žádost zákazníka CK výši odstupného odůvodní.

## **11. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ ZÁJEZDU A POMOC V NESNÁZÍCH**

- 11.1. CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu a má povinnost poskytnout zákazníkovi pomoc v nesnázích.
- 11.2. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu poskytována v souladu se SoZ.
- 11.3. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK bez zbytečného odkladu, dle Reklamačního řádu, viz příloha 1. VOP.
- 11.4. CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb.
- 11.5. 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 v SoZ, 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 SoZ, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu.
- 11.6. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se SoZ, nese CK náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. CK se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Unie odvolat příslušný dopravce.
- 11.7. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu a dle reklamačního řádu, má právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady, nebo jiné plnění dle dohody s CK. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva měsíce.

## **12. DALŠÍ POVINNOSTI ZÁKAZNÍKŮ**

12.1. Zákazník je mimo jiné povinen:

- mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států a území, platný minimálně 6 měsíců po návratu ze zájezdu; sdělit CK s dostatečným předstihem číslo a datum expirace cestovního pasu, se kterým pojedje na zájezd, a pokud tak neučiní, uhradit případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé;
- aktivně se informovat o změnách pasových, vízových a zdravotních požadavků země určení, například online na webu ministerstva zahraničních věcí;
- poskytnout CK pravdivé a úplné informace potřebné pro uzavření SoZ, především celé jméno dle cestovního pasu a datum narození
- dodržovat právní předpisy navštívených států;
- dodržet místo nástupu, které CK sdělil;
- dbát pokynů obdržovaných před odjezdem od CK, dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat vedoucího zájezdu o své plánované trase;
- samostatně posoudit svůj zdravotní stav a případně ho konzultovat s lékařem před uzavřením Smlouvy (některé země požadují povinné očkování a zákazník je povinen se sám informovat na tyto podmínky a dodržet je);
- převzít si před odletem od CKBF potřebné doklady k zájezdu, zkontrolovat si je a řídit se jimi;

- dostavit se ve stanoveném čase na check-in, setkání s delegátem nebo k odjezdu na uhrazený výlet a další služby. V případě nedodržení stanoveného času je toto k újmě zákazníka a CK nenese odpovědnost za kompenzaci těchto služeb. Zákazníkovi nebudou nahrazeny služby, které nevyčerpal svým zaviněním nebo rozhodnutím.;
  - předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu;
  - v případě, že CK zajišťuje víza, poskytnout zástupci CK nutné osobní údaje a kopii cestovního pasu v termínu určeném CK;
  - chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země, jejími platnými zákony a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.
- 12.1. Zákazník, se kterým je SoZ uzavřena, je povinen zajistit, aby uvedené povinnosti splnili všichni zákazníci účastníci se zájezdu.

### **13. PRÁVA A POVINNOSTI CK**

- 13.1. CK je povinna
- informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou jí známy, před podpisem Smlouvy.
  - sdělit zákazníkovi dostupné informace o pasových a vízových povinnostech pro cestující s českým pasem. V případě jiné národnosti cestujícího poskytne CK zákazníkovi součinnost při zjišťování těchto informací.
  - mít uzavřené pojištění proti úpadku cestovní kanceláře a toto potvrzení na žádost zákazníka předložit.
- 13.2. CK není povinna poskytnout další služby nad rámec Smlouvy.
- 13.3. CK má právo informovat osobu blízkou zákazníka, pokud se zákazník během čerpání služeb ocitne v nesnázích, bude hospitalizován apod.

### **14. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A ÚJMU**

- 14.1. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejích obchodních partnerů. V souladu s uvedeným pravidlem by zákazník například neměl nastoupit na zájezd, jeví-li známky nakažlivé nemoci.
- 14.2. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její poskytovatelé porušili své povinnosti. CK neodpovídá za škodu, pokud byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele.
- 14.3. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy nebo podmínek náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na celkovou cenu zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na náhradu škody je 2 měsíce.
- 14.4. Ztrátu, poškození či pozdní dodání zavazadel v letecké přepravě je zákazník povinen oznámit dopravci ihned po zjištění nedostatků.
- 14.5. Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. náklady vzniklými v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, řešením ztráty jeho cestovních dokladů, v té souvislosti zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku, je zákazník povinen tuto škodu nahradit.

### **15. POJIŠTĚNÍ**

- 15.1. CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku ze SoZ (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění.
- 15.2. CK je pojištěna pro případ úpadku u pojišťovny UNION a.s.

### **16. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

- 16.1. Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění SoZ a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje, a to dle podmínek v příloze této smlouvy č. 2 - Podmínky zpracování osobních údajů.

## **17.SPOLEČNÁ A OBECNÁ USTANOVENÍ**

- 17.1. Smlouvy, na které se použijí tyto VOP, se řídí českým právem.
- 17.2. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VOP nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto VOP použijí.
- 17.3. Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto VOP, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.
- 17.4. V případě sporu vzniklého v souvislosti se smlouvou, na kterou se vztahují tyto VOP, má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na [www.coi.cz](http://www.coi.cz).
- 17.5. Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.
- 17.6. CK upozorňuje zákazníky, že musí při plánování přípojů, další dovolené nebo obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost zpoždění dopravních prostředků.
- 17.7. První a poslední den zájezdu je určen k dopravě, pokud není uvedeno ve smlouvě jinak a doprava nepřekračuje 24 hodin. Tyto dny není možné považovat za plnohodnotné dny rekreace. Nelze tedy reklamovat zkrácení pobytu v tomto smyslu, či nevyčerpání některých uhrazených služeb - např. pokud klient uhradil All Inclusive balíček platný od 14 hodin, ale do hotelu dorazil až v 22 hodin.
- 17.8. Zákazníkovi nevzniká nárok na úhradu nebo slevu ze služeb, které částečně nebo plně nevyužije na základě okolností vzniklých na jeho straně nebo vyšší mocí.
- 17.9. CK neodpovídá za kvalitu služeb poskytovaných leteckými společnostmi. Případné reklamace, zpoždění letů nebo zavazadel je třeba podávat přímo u letecké společnosti.
- 17.10. CK nenes odpovědnost za úhradu dalších nákladů spojených s realizací cesty, mimo uvedené ve smlouvě. Týká se především úhrad na zdravotní testy požadované vstupní zemí.

## **18.NĚKOLIK UPŘESNĚNÍ NA ZÁVĚR - CESTA DO EXOTIKY**

- 18.1. Úroveň poskytovaných služeb ve třetích zemích se může velmi lišit od evropských standardů. Zákazníci musí počítat s nižší úrovní a rychlostí služeb, než jsou zvyklí.
- 18.2. Kulturní zvyklosti jsou často podmíněné místním náboženstvím a zákazníci by je měli respektovat a aktivně se zajímat o zákony a nařízení dané země.
- 18.3. Poskytované ubytovací a další služby nemusí odpovídat přesnému popisu v katalogu nebo na webu [www.blueflamingo.cz](http://www.blueflamingo.cz). Není v moci CK udržovat na 100% aktuální informace např. o složení All Inclusive balíčků či vybavení pokojů. Zákazník je o přesném stavu informován vždy v hotelu, případně vyhledá informace na oficiálních webových stránkách hotelu. Hotely si vyhrazují právo na uzavření restaurací či dalších prostor dle vlastního uvážení a za nemožnost čerpání těchto služeb není zákazníkům poskytnuta žádná náhrada.
- 18.4. Zákazník je ubytován v kategorii pokojů, kterou má uvedenou ve Smlouvě, nebo vyšší. Není možné na místě požadovat např. pokoj s výhledem na oceán, pokud si zákazník tento pokoj konkrétně nevyžádal ve Smlouvě a neuhradil ho.
- 18.5. Při objednání třílůžkového pokoje je třetí lůžko v podobě přistýlky, rozkládací pohovky nebo jsou na pokoji umístěny dvě postele velikosti Queen.
- 18.6. Nejčastějším časem pro check-out je 10-11 hodin. Check-in bývá ve 14-15 hodin. Časný příjezd nebo pozdější odjezd z hotelu neopravňují k využívání služeb poskytovaných hotelem, pokoje a stravovacích balíčků.
- 18.7. Není v moci CK předvídat rekonstrukční a stavební práce v hotelu nebo jeho okolí, které mohou způsobovat hluk nebo omezit některé z nabízených služeb hotelu. Přesto se snaží CK tyto informace shromažďovat a podávat je zákazníkům ihned, jakmile se je dozví.
- 18.8. Stravování formou bufetu znamená samoobslužný výběr z většího množství studených a teplých potravin. Nápoje nejsou během jídla zahrnuty v ceně (u snídaně, polopenze nebo plné penze).
- 18.9. Počet lehátek a slunečníků nemusí odpovídat kapacitě hotelu.
- 18.10. Nefunkční bazén z důvodu pravidelné údržby, řasy v moři nebo na pláži, uzavření některé z restaurací - tyto skutečnosti nejsou důvodem k uznání reklamace či náhrady. Řasy se objevují na pobřeží nepředvídatelně, často v závislosti na bouřce nebo jiném výkyvu počasí, stejně tak opravné práce se většinou neplánují předem a hotel si vymezuje právo na uzavření určitých prostor

## **19.ZVLÁŠTNÍ PODMÍNKY PRO ZÁJEZD SE SVATEBNÍM OBŘADEM**

- 19.1. Zákazník je plně odpovědný za včasné vyřízení potřebných dokladů k uzavření sňatku, dle instrukcí CK. V případě nedodání těchto dokumentů nemá nárok na náhradu.
- 19.2. Zákazník je povinen samostatně zvážit svou úroveň anglického jazyka, ve kterém obřad probíhá. Pokud není alespoň na mezinárodní úrovni B2, měl by přistoupit k rezervaci služby tlumočnicka, a to již při rezervaci zájezdu. Pozdější objednávka tlumočnicka nemusí být vzhledem k obsazenosti možná a tato skutečnost není důvodem pro bezplatné zrušení objednaných služeb. CK nenes zodpovědnost za případné zamítnutí sňatku ze strany úřadů.
- 19.3. Svatební balíček se řídí popisem dodaným hotelem, další položky jsou vždy za příplatek.
- 19.4. Zákazník je plně odpovědný za vyřízení potvrzení oddacího listu po obřadu - Apostilly dle instrukcí CK.
- 19.5. V případě že zákazník nestihne přebrat potvrzený oddací list na místě, zařídí CK jeho zaslání do Česka na náklady Zákazníka.

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou účinné od 1.3.2022



# Příloha 1. - Reklamační řád

## cestovní kanceláře Blue Flamingo s.r.o.



I přes všechny snahy na straně naší cestovní kanceláře, nemusí být služby a jejich úroveň stoprocentní a dle vašich představ. Abych mohli uznat vaše nároky, prosím postupujte při vyřízení reklamace dle následujícího řádu. Nejdůležitější je upozornit na nedostatky ihned, nikoliv až zpětně. Díky naším vztahům v destinacích se vám budeme snažit zajistit okamžitou nápravu.

**K zajišťování správného postupu při uplatňování a vyřizování práv Zákazníka z odpovědnosti za vady služeb poskytnutých nebo obstaraných cestovní kanceláří vydává CKBF tento reklamační řád.**

### 1. Včasné zdokumentování a upozornění na vady

- i. Zákazník je povinen zjištěnou vadu okamžitě zdokumentovat a to fotograficky, nebo požádat delegáta/ubytovací zařízení o vydání potvrzení o neposkytnutí služeb.
- ii. Zákazník je povinen okamžitě po zjištění vad nahlásit tuto skutečnost všem účastníkům uvedeným níže:
  1. hotel
  2. delegát
  3. CKBFa to osobně na recepci hotelu, telefonicky, emailem nebo SMS zprávou.
- iii. CKBF se vynasnaží zákazníkovi ihned sjednat společně s partnery nápravu vady.

### 2. Uplatnění reklamace

- iv. Zákazník má právo po návratu ze zájezdu požadovat nápravu nebo náhradu za vady na zájezdu, které včasné nahlásil dle odstavce I. tohoto reklamačního řádu.
- v. K vadám, na které nebylo během zájezdu upozorněno nebude přihlíženo.
- vi. Zákazník podává reklamaci písemně, prostřednictvím dopisu nebo emailu a to v nejbližší možné lhůtě po návratu ze zájezdu. Je povinností zákazníka dodat také originály nebo kopie získané dokumentace o vadě (fotografie, potvrzení).
- vii. CKBF se k reklamaci vyjádří vždy do 30 dnů od jejího obdržení. Při jejím vyřízení se bude řídit právem ČR a nařízením Evropské Unie. CKBF si vyžádá doplnění informací a stanovisko od ubytování nebo delegáta, v závislosti na reklamované službě.
- viii. CKBF není odpovědna za vady způsobené třetí osobou, které si zákazník vyjednal mimo Smlouvu o zájezdu.
- ix. CKBF není odpovědná za vady způsobené leteckou společností během přepravy. CKBF bude Zákazníkovi nápomocna při podání reklamace dané společnosti. Tyto vady je Zákazník povinen zdokumentovat, především si uschovat letenky, palubní vstupenky a další protokoly, především o zpoždění/ztrátě zavazadel.

### 3. Kompenzace

- I. CKBF se bude snažit poskytnout zákazníkovi nápravu vady již během jeho zájezdu.
- II. Pokud nebude vada odstraněna na místě během zájezdu, má zákazník právo po návratu žádat finanční kompenzaci.
- III. Kompenzace poskytnutá CKBF se řídí tabulkami ITQ Standard - mezinárodní standard kvality cestovních služeb. Tabulka je dostupná na webu [www.poznejexotiku.cz/tabulka-ITQ](http://www.poznejexotiku.cz/tabulka-ITQ).
- IV. V rámci posouzení bude přihlíženo k informacím od klienta, vyjádření hotelu a také k recenzím daného zařízení nebo služby na webu [www.tripadvisor.com](http://www.tripadvisor.com) a dalších dostupných zdrojích.

## Příloha č. 2 - Informace o zpracování osobních údajů

Vážení zákazníku,

v tomto dokumentu bychom Vás chtěli informovat o tom, jakým způsobem nakládáme s Vašimi osobními údaji, které jste nám sdělil/sdělila/sdělili v souvislosti s výběrem služeb zajišťovaných naší cestovní kancelář Blue Flamingo s.r.o. Tímto dokumentem vůči Vám plníme naši informační povinnost ve smyslu čl. 12, čl. 13 a čl. 14 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 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) (dále jen „GDPR“) a povinnosti podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. S obsahem GDPR se můžete seznámit na následující adrese:

<http://eur-lex.europa.eu/legalcontent/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&qid=1503598706724&from=CS>

### I. Kdo je správcem Vámi poskytnutých osobních údajů a jak jej můžete kontaktovat?

Správcem Vámi poskytnutých osobních údajů jsme my, to je cestovní kancelář Blue Flamingo s.r.o. Ohledně zpracování Vašich osobních údajů nás můžete kontaktovat osobně v naší kanceláři na adrese Praha 1, Petřská 10, PSČ: 110 00, v čase dle domluvy.

Můžete nás kontaktovat také telefonicky na +420 606 022 093 nebo emailem na [karolina@blueflamingo.cz](mailto:karolina@blueflamingo.cz).

### II. Pověřenec pro zpracování osobních údajů a jak jej můžete kontaktovat?

Naše společnost má v souladu s příslušnými právními předpisy jmenovaného pověřence, který je připraven Vám sdělit podrobnosti o tom, proč a jak Vaše osobní údaje zpracováváme, jak s nimi nakládáme a jak je zabezpečena jejich bezpečnost před zneužitím nebo ztrátou. Našeho pověřence můžete kontaktovat prostřednictvím elektronické pošty na adrese [karolina@blueflamingo.cz](mailto:karolina@blueflamingo.cz).

### III. Jaké kategorie mých osobních údajů zpracováváte?

V případě, že jste s námi uzavřeli smlouvu o poskytnutí služeb, zpravidla zpracováváme následující osobní údaje:

- jméno,
- příjmení,
- adresa,
- občanství,
- informace o pasu/obdobném průkazu, popř. jeho kopie,
- datum narození,
- pohlaví,
- telefonní číslo/a,
- e-mailová/é adresa/y,
- údaje o účtu/ech na sociálních sítích,
- biometrické údaje (zejména váha a výška) (C),
- informace o náboženském vyznání (C),
- fotografie (C),
- zdravotní stav (C),
- IP adresa spojená s Vámi,
- cookies

Pro Vaši informaci, písmenem „(C)“ jsme označili osobní údaje, které jsou citlivé. Citlivé osobní údaje

zpracováváme pouze v případě, pokud jsou nezbytné pro poskytnutí příslušné služby. Pro další podrobnosti si dovolueme odkázat na část J této informace.

V případě, že jste s námi neuzavřeli smlouvu o poskytování služeb, zpracováváme následující osobní údaje:

- jméno,
- příjmení,
- e- mailová/é adresa/y,
- údaje o účtu/ech na sociálních sítích,
- věk,
- pohlaví,
- cookies

#### **IV. Jak přistupujeme ke zpracování osobních údajů? Pro jaké účely Vaše osobní údaje zpracováváme a co je právním základem pro zpracování Vašich osobních údajů? Jaké jsou naše oprávněné zájmy zpracování Vašich osobních údajů?**

Vaše osobní údaje zpracováváme proto, abychom mohli i naplnit účel smlouvy, kterou jste s námi uzavřel/uzavřela nebo na základě které Vám mají být z naší strany poskytnuty služby, a abychom Vám mohli poskytnout sjednané služby (zpracování dle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR). Zpracováváme je tedy pro účely poskytnutí sjednané cestovní služby (doprava, ubytování, cestovní pojištění, ostatní služby dle smlouvy o zájezdu, profilace zákazníka za účelem nabízení slev či jiných výhod), včetně uplatnění případných Vámi vznesených nároků vůči konečnému dodavateli služby (letecká společnost, ubytovací zařízení či jiný poskytovatel).

S ohledem na povahu námi poskytovaných služeb Vám nemůžeme naše služby poskytnout, aniž bychom od Vás měli následující osobní údaje v podobě:

- |  |   |
|--|---|
| (a) Vašeho jména a příjmení,   | údaje (váha, výška) (v případě letecké přepravy),   |
| (b) Vaší adresy trvalého bydliště,   | (f) informace o zdravotním stavu pro účely sjednání cestovního pojištění,   |
| (c) čísla dokladu prokazujícího Vaši totožnost (pas, občanský průkaz), údaje o jeho platnosti a země vydání, | (g) informace o alergiích a lécích, které užíváte, pokud je jejich sdělení nezbytné k poskytnutí sjednané služby. |
| (d) Vašeho data narození,  |   |
| (e) informace o Vašem pohlaví a Vaše biometrické   |   |

S ohledem na povahu námi poskytovaných služeb Vaše osobní údaje dále zpracováváme za účelem ochrany Vašich životně důležitých zájmů nebo zájmů jiné fyzické osoby. Tedy zpracováváme je pro účely jejich použití pro případ sjednání cestovního pojištění a pro případ, že v průběhu, kdy Vám budeme poskytovat podle smlouvy služby:

- (a) dojde k letecké nehodě či havárii, na které budete účasten,
- (b) dojde k Vašemu zranění nebo ke zhoršení Vašeho zdravotního stavu, který si vyžádá odbornou pomoc lékaře/zdravotníka,
- (c) budete účasten/účastna při jakékoliv nehodě, události nebo přírodní katastrofě, v rámci které dojde k poškození (ohrožení) Vašeho života či zdraví,
- (d) stanete se v průběhu, kdy je Vám naší Cestovní kancelář poskytována služba, nezvěstným.

Pro všechny shora uvedené případy Vaše osobní údaje zpracováváme pro to, abychom je mohli předat orgánům šetřícím leteckou nehodu či havárii, jinou nehodu, událost nebo přírodní katastrofu nebo poskytujícím Vám pomoc v souvislosti s ohrožením Vašeho života a zdraví nebo organizujícím pátrání po Vaší osobě. Účelem zpracování Vašich osobních údajů je v tomto případě zajištění co nejvyšší ochrany Vašeho života a zdraví, případně Vašeho majetku (zpracování dle čl. 6 odst. 1 písm. d) GDPR). Vaše osobní údaje dále zpracováváme pro účely oprávněných zájmů naší Cestovní kanceláře. Tyto oprávněné zájmy definujeme jako (a) ochranu našich práv vyplývajících z uzavřené smlouvy, pokud dojde k jejímu porušení z Vaší strany nebo (b) pokud v souvislosti s uzavřenou smlouvou vůči nám uplatníte jakýkoliv Váš nárok. Vaše osobní údaje tak zpracováváme pro účely jejich využití při soudním a exekučním vymáhání našich nároků a práv v případě Vašeho porušení smlouvy a pro účely právní obrany v případě, že proti nám v souvislosti s uzavřenou smlouvou vznesete jakýkoliv nárok (zpracování dle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR). V případě, že jste s námi uzavřeli smlouvu na poskytnutí služeb, bude rovněž využívána Vaše e-mailová adresa za účelem přímého marketingu, abychom Vás mohli informovat o nových službách, které by Vás mohly zajímat, o nabízených slevách či jiných výhodách. V této souvislosti si Vás dovolujeme upozornit, že máte právo podat námitku podle čl. 21 GPRD proti zpracování Vašich osobních údajů z důvodu našich oprávněných zájmů, jak jsme je vymezili výše. Námitku můžete adresovat našemu pověřenci pro zpracování osobních údajů (viz část II. výše).

Dále zpracováváme Vaše osobní údaje na základě souhlasu, který jste nám udělil/udělila v písemné podobě (pokud se tak z Vaší strany stalo) (zpracování dle odst. 1 písm. a) GDPR). Rozsah takto zpracovávaných osobních údajů je podrobněji popsán v bodě B této informace. Tato část se vztahuje především na ty, kteří s námi neuzavřeli smlouvu o poskytování služeb. Na základě Vašeho souhlasu (pokud jej udělíte) zpracováváme Vaše osobní údaje pro marketingové

účely Cestovní kanceláře v podobě zasílání nabídek Cestovní kanceláře. Váš souhlas je též poskytován pro účely provedení Vaší profilace za účelem nabízení slev či jiných výhod ze strany Cestovní kanceláře, které budou nejvíce odpovídat Vašemu zákaznickému profilu. Bližší informace o profilaci Vám opět poskytne náš zmocněnec pro zpracování osobních údajů.

#### **V. Kdo je příjemcem Vašich osobních údajů?**

Příjemcem Vašich osobních údajů je primárně naše Cestovní kancelář. S ohledem na povahu služeb, které Vám podle smlouvy budou z naší strany poskytovány, Vaše osobní údaje budou námi v nezbytně nutném rozsahu též poskytovány:

- (a) poskytovatelům přepravy (letecká společnost nebo jiný dopravce),
- (b) poskytovatelům ubytování (hotel či jiný poskytovatel ubytovacích služeb),
- (c) pojišťovně, u které pro Vás bude sjednáno cestovní pojištění,
- (d) poskytovatelům dalších služeb sjednaných ve smlouvě uzavřené s naší Cestovní kancelář,í,
- (e) státním a správním orgánům provádějícím šetření letecké nehody či havárie, pokud nastane takový případ,
- (f) státním a správním orgánům pro účely ochrany Vašich životně důležitých zájmů (viz část D výše),
- (g) zdravotnickým zařízením, lékařům, záchranářům či obdobným osobám poskytujícím

- Vám ošetření a/nebo záchranu Vašeho života,
- (h) právním zástupcům naší Cestovní kanceláře pro účely vymáhání dlužných pohledávek
- a/nebo ochrany našich práv v případě porušení smlouvy z Vaší strany a/nebo naší obrany proti Vámi vzneseným nárokům,
- (i) subjektům zabývajícím se a/nebo pověřeným vymáháním dlužných pohledávek,
- (j) státním a správním orgánům, pokud o jejich poskytnutí budeme požádáni, v souvislosti s výkonem působnosti takovýchto orgánů,
- (k) obchodním partnerům pro účely marketingových nabídek, pokud jste udělil/udělila souhlas se zpracováním Vašich osobních údajů.

V případě, že jste s námi neuzavřeli smlouvu o poskytování služeb, nebudou vaše osobní údaje poskytovány třetím osobám.

#### **VI. Budou Vaše osobní údaje předávány do zahraničí?**

S ohledem na povahu námi poskytovaných služeb budou Vaše osobní údaje předávány do dalších členských států Evropské unie a do třetích zemí (tj. do zemí mimo Evropskou unii). V případě předávání osobních údajů do třetích zemí budeme postupovat na základě smlouvy uzavřené s příjemcem osobních údajů, ve které bude obsažena standardní smluvní doložka v podobě vyžadované právními předpisy Evropské unie. Vždy budeme předávat osobní údaje pouze v nezbytně nutném rozsahu.

#### **VII. Jak dlouho budou Vaše osobní údaje Cestovní kancelář,í zpracovávány?**

Pokud se týká osobních údajů, ohledně kterých byl z Vaší strany udělen souhlas k jejich zpracování (nastal-li takový případ), jak jsou takovéto osobní údaje popsány v souhlasu, ty budou zpracovávány po dobu, na jakou byl Váš souhlas udělen. Ohledně informací, na jakou dobu byl Váš souhlas se zpracováním osobních údajů udělen, můžete kontaktovat našeho pověřence pro zpracování osobních údajů na adrese karolina@blueflamingo.cz

Pokud se týká osobních údajů, které zpracováváme na základě příslušných ustanovení vyplývajících z GDPR (viz část C výše), ty budou zpracovávány po dobu nutnou k poskytnutí sjednané služby Cestovní kanceláře, po dobu nutnou k prokázání poskytnutí služby podle účetních a daňových předpisů příslušným orgánům České republiky a po dobu nutnou k ochraně našich práv v případě Vašeho porušení smlouvy, ve všech případech však vždy nejméně po dobu, kdy běží promlčecí lhůta ohledně případných nároků, ať Vašich či naší Cestovní kanceláře, plynoucích z uzavřené smlouvy nebo v souvislosti s uzavřenou smlouvou. Délka promlčecí lhůty je uvedena v občanském zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb.).

#### **VIII. Jakým způsobem budou Vaše osobní údaje zpracovávány? Jak budou Vaše osobní údaje chráněny?**

Vaše osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě v elektronickém systému Cestovní kanceláře, případně v elektronickém systému osob, kterým budou osobní údaje předány. Vaše

osobní údaje budou zpracovávány rovněž v podobě hmotného dokumentu (dokument na papíře či obdobném hmotném nosiči), který bude uložen v kartotéce Cestovní kanceláře.

Ujišťujeme Vás, že jsme zavedli taková opatření, aby Vaše osobní údaje byly vždy maximálně chráněny před jejich zneužitím nebo ztrátou.

Všechny osoby na straně naší Cestovní kanceláře, které přichází do styku s osobními údaji, byly pro daný účel proškolené a prověřené. Archiv listinných dokumentů je zabezpečen před vniknutím neoprávněné osoby. Archiv je zabezpečen zámky a dalšími bezpečnostními opatřeními fyzické ochrany. Elektronicky zpracovávané osobní údaje jsou uchovávány v zabezpečené databázi .

### **IX. Jaká jsou Vaše práva v souvislosti se zpracováním osobních údajů?**

Dovolujeme si Vás tímto informovat o Vašich právech souvisejících se zpracováním Vašich osobních údajů:

(a) Pokud jste udělil/udělila Váš souhlas se zpracováním osobních údajů ve formě souhlasu, máte právo Vámi udělený souhlas odvolat. Vaše odvolání souhlasu můžete učinit prostřednictvím písemného oznámení zaslaného prostřednictvím pošty na adresu našeho sídla nebo elektronicky na adresu karolina@blueflamingo.cz s tím, že v odvolání uvedete Vaši identifikaci v podobě jména, příjmení, data narození a adresy Vašeho trvalého bydliště. V odvolání postačí uvést „Odvolávám svůj souhlas udělený cestovní kanceláři Blue Flamingo s.r.o. ke zpracování mých osobních údajů.“ V souvislosti s odvoláním Vašeho souhlasu se zpracováním Vašich osobních údajů si Vás dovolujeme informovat, že Cestovní kancelář je nadále oprávněna zpracovávat Vaše osobní údaje, pokud je účel zpracování založen jiným důvodem předvídaným GDPR , než je Váš souhlas.

Současně si Vás dovolujeme upozornit, že v případě odvolání Vašeho souhlasu není jakkoliv dotčena zákonnost zpracování Vašich osobních údajů vyplývající z Vámi uděleného souhlasu . Tedy i po odvolání Vašeho souhlasu bude zpracování Vašich osobních údajů z naší strany v době platnosti Vašeho souhlasu nadále považováno za zákonné.

(b) Máte právo požadovat přístup k Vašim osobním údajům v rozsahu dle čl. 15 GDPR.

(c) Máte právo na opravu poskytnutých osobních údajů dle čl. 16 GDPR.

(d) Máte právo požadovat výmaz Vašich osobních údajů dle čl. 17 GDPR.

(e) Máte právo požadovat omezení zpracování Vašich osobních údajů dle čl. 18 GD PR.

(f) Máte právo na přenositelnost Vašich osobních údajů k jinému správci dle čl. 20 GD PR, tj.

můžete nás požádat o předání Vašich osobních údajů k jinému správci.

(g) Máte právo podat proti nám jako správci Vašich osobních údajů stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů (<https://www.uoou.cz/>) (čl. 77 GDPR).

Pokud se rozhodnete některá ze shora uvedených práv využít, máme povinnost Vás identifikovat, tedy

ověřit, zdali o výkon práv žádá osoba, které se námi zpracovávané osobní údaje týkají.

### **X. Zpracováváte mé citlivé osobní údaje?**

V případě citlivých osobních údajů tyto údaje zpracováváme, pouze pokud nám byly z Vaší strany poskytnuty a/nebo pokud byly z Vaší strany zveřejněny, případně pokud jejich zpracování je nutné pro ochranu Vašich životně důležitých zájmů či těchto zájmů jiné fyzické osoby. Z naší strany zpravidla zpracovávané citlivé osobní údaje jsme vyjmenovali v části III. výše.

V jiných případech tyto citlivé osobní údaje zpracováváme, pouze pokud jste k jejich zpracování udělil/udělila svůj souhlas . V této souvislosti si Vás dovolujeme upozornit, že v některých zemích mohou být citlivé osobní údaje například v podobě Vašeho náboženského vyznání požadovány pro umožnění vstupu do takovéto země. Informace o Vašem zdravotním stavu (váha, výška, imobilita) mohou být požadovány v případě některých druhů letecké přepravy. Informace o Vašem zdravotním stavu jsou nezbytné pro sjednání cestovního pojištění. Informace o alergiích a lécích, které případně užíváte, jsou nutné v případě sjednávání stravovacích služeb. Bez jejich poskytnutí Vám tak nebudeme moci poskytnout příslušnou službu. V situaci, kdy jsou shora uvedené citlivé osobní údaje nezbytné pro poskytnutí služby z naší strany, budete na tuto skutečnost výslovně upozorněni při sjednání smlouvy s námi s tím, že pokud nám uvedené citlivé osobní údaje neposkytnete, nemůže být příslušná smlouva uzavřena.

### **XI. Je poskytnutí Vašich osobních údajů nezbytným předpokladem pro uzavření smlouvy s Cestovní kanceláří?**



Jak jsme uvedli v části IV. výše, bez poskytnutí údajů Vám s ohledem na povahu činnosti Cestovní kanceláře a s ohledem na druh služeb sjednávaných ve smlouvě nemůžeme naše služby poskytnout. Tyto údaje jsou nezbytné pro uzavření smlouvy s námi (identifikace smluvních stran, identifikace osob, kterým má být poskytnuta služba, poskytnutí služby) a bez jejich poskytnutí nemůže být smlouva uzavřena. V části J výše jsme Vás informovali, že v některých případech s ohledem na Vámi zvolenou službu mohou být pro poskytnutí služby z naší strany požadovány i citlivé osobní údaje, bez jejich poskytnutí nebude možné z naší strany službu poskytnout. Pro podrobnosti si Vás dovolíme odkázat na část I výše.

## **XII. Co se rozumí zpracováním osobních údajů?**

Zpracováním osobních údajů se rozumí jakákoliv operace nebo soubor operací s osobními údaji nebo soubory osobních údajů, ať je prováděna mechanicky nebo pomocí automatizovaných postupů. Zpracování zahrnuje shromáždění, zaznamenání, uspořádání, strukturování, uložení, přizpůsobení nebo pozměnění, vyhledání, nahlédnutí, použití, zpřístupnění přenosem, šíření nebo jakékoliv jiné zpřístupnění, seřazení či zkombinování, omezení, výmaz nebo zničení osobních údajů.

## **XIII. Další informace**

Pokud změním účel zpracování Vašich osobních údajů, budeme Vás o tom předem informovat.

Pokud nám budou předány Vaše osobní údaje od třetí osoby, budeme Vás o tom informovat.

Pokud by Vám bylo cokoli v této informaci nejasného, jsme připraveni Vaše dotazy zodpovědět.

Můžete se s nimi obrátit na našeho zmocněnce pro zpracování osobních údajů. Informace o kontaktech na nás naleznete v části A a B výše.

Pokud tuto informaci změním, budeme Vás o změně informovat.

Tato informace je dostupná v hmotné nebo elektronické podobě v sídle naší Cestovní kanceláře a v elektronické podobě na našich internetových stránkách [www.blueflamingo.cz](http://www.blueflamingo.cz)

Děkujeme za pozornost,  
Karolína a Michal Erbenovi  
majitelé cestovní kanceláře