

Všeobecné smluvní podmínky

ELITIA, s.r.o. (CESTOVNÍ AGENTURA), (dále jen CA) zprostředkovává pro své klienty ubytování v hotelech, apartmánech, bungalovech, kempech a rekreačních zařízeních na území Evropské unie.

Všeobecné podmínky zde obsažené upravují vzájemný smluvní vztah mezi klientem a Elitia, s.r.o. (cestovní agentura). Podmínky jsou pro obě strany závazné a vstupují v platnost dnem, kdy CA obdrží závaznou objednávku nebo zaplacenou zálohu na pobyt od klienta. Za smluvní vztah pro všechny spolucestující klienty na rezervovaný objekt či službu nese odpovědnost klient, který objednávku podepsal. CA je oprávněna zprostředkovat pobyt pouze osobě starší 18 let

Práva a povinnosti klienta: Klient má právo být řádně seznámen s rezervovaným objektem, cenou a dalšími důležitými informacemi potřebnými k bezproblémovému uzavření smluvního vztahu a využití všech zaplacených služeb.

Klient je povinen v dohodnutém termínu uhradit objednané služby CA. Dále je povinen předat Voucher (ubytovací poukaz), vystavený CA, na recepci rekreačního zařízení při nástupu na pobyt a zaplatit místní poplatky (pokud není uvedeno jinak).

Práva a povinnosti CA: CA si vyhrazuje právo úpravy cen ubytování v případech, které nešlo předem předvídat. Dále si vyhrazuje právo na navýšení cen u pobytů na území Evropské unie v případě výrazné změny kurzu Kč. O této skutečnosti musí být klient předem informován. CA si vyhrazuje právo zrušit pobyt v případě, že by se ze závažných důvodů nemohl uskutečnit (náhlé nutné opravy objektu, úmrtí, neobyvatelný rekreační objekt v důsledku přírodní katastrofy apod.). V těchto případech je CA povinna poskytnout klientovi náhradní ubytování nebo mu neprodleně vrátit celou zaplacenou částku. V případě, že klient odmítne náhradní ubytování, nemá již nárok na jakékoliv další náhrady. CA neodpovídá za dodatečné změny, které mohou nastat v průběhu roku ze strany třetích osob (státní úřady, policie, soukromé osoby, apod.) - jedná se hlavně o uzávěry silnic, restaurací, parkovišť, sportovišť, rekreačních zařízení, přístupových cest k objektu, lyžařských vleků apod. Zároveň neručí za změny cen doplňkových služeb, které klient platí na místě (jedná se např. o ceny za wellness služby, koupaliště, sauny apod.). Uváděné vzdálenosti jsou získané od majitelů objektů nebo z veřejných zdrojů a jsou pouze orientační. CA nezajišťuje pro své klienty dopravu. CA si vyhrazuje právo na určení názvu nabízeného objektu, který nemusí být vždy stejný jako název obce, ve které se objekt nachází.

Objednávky a platby:

Klient zašle objednávku emailem nebo poštou do CA (zde musí být vždy uveden počet osob, počet dětí, adresa, telefon, požadovaný objekt - popř. náhradní objekt, termín). Při telefonickém kontaktu s CA stačí uvést adresu, e-mail, vybraný objekt, termín a telefonický kontakt na pověřenou osobu. CA poté vystaví a zašle závaznou objednávku, potvrzení pobytu a rozpis platby k úhradě

- **standardní způsob úhrady ubytování/služeb:** Klient hradí 100 % zálohu celkové částky služeb nejpozději 30 dní před odjezdem (pokud není dohodnuto jinak);
- klient stvrzuje zaplacením zálohy na služby, že byl seznámen se všeobecnými podmínkami a souhlasí s nimi
- nejdéle 7 dní před nástupem na rekreační objekt zašle CA klientovi ubytovací poukaz (Voucher) s příjezdovou cestou k objektu a s dalšími potřebnými informacemi týkajícími se čerpání služeb
- ubytovací poukaz (Voucher) zasílá CA klientům do e-mailových schránek, popřípadě poštou (nebo jiným způsobem) na vyžádání ze strany klienta
- bez plného zaplacení objednaných služeb nebude klient ubytován!

Standardní vybavení objektů a cena: nabízené rekreační objekty jsou vybaveny dle nabídky na webových stránkách CA. V základu nabízejí vlastní sociální zařízení, povlečení a ručníky. Cena je uvedena na webových stránkách CA.

Voucher (ubytovací poukaz): je doklad o předplacených službách a obsahuje veškeré potřebné informace k pobytu (příjezdová cesta, kontakt na provozovatele objektu, čas příjezdu apod.). Klient je povinen tento doklad předat na recepci objektu při příjezdu. Bez tohoto dokladu nebude klient ubytován. Rozhodne-li se klient pro předčasný odjezd z objektu, je povinen předat klíče od objektu zpět provozovateli objektu. Předčasným odjezdem nevzniká klientovi právo na vrácení nespotřebované platby za objednané služby.

Stornovací podmínky:

- * od 64 do 31 dnů před nástupem - 30% z celkové částky za pobyt (ubytování)
- * od 30 do 22 dnů před nástupem - 60% z celkové částky za pobyt (ubytování)

- * od 21 do 8 dnů před nástupem - 85% z celkové částky za pobyt (ubytování)
- * od 7 dnů do nenastoupení na pobyt - 100% z celkové částky za pobyt (ubytování)

Stornovací podmínky: vstupují v platnost dnem zaslání závazné objednávky klientem nebo zaplacením zálohy na objednané služby. CA si za každý klientem zrušený pobyt, provedený ze strany klienta elektronickou formou z webových stránek CA a dodatečně telefonicky nebo elektronicky vzájemně potvrzený mezi klientem a CA, účtuje vyřizovací poplatek ve výši 1.500,-Kč/dospělá osoba. Každé přeložení stejného klienta z jeho vůle na jiný objekt je ze strany CA zpoplatněno částkou 1.000,-Kč/dospělá osoba. Storno poplatky se počítají ode dne písemného doručení stornovaného pobytu do sídla CA. Každý klient má právo objednaný pobyt zrušit a to výhradně písemnou formou na adresu sídla CA nebo elektronicky na email CA. Pokud za sebe klient zajistí náhradu, storno poplatky se neúčtují.

CA si vyhrazuje právo zrušit klientovi závazně objednaný pobyt a to v případě, kdy klient neuhradí včas a v termínu předepsanou zálohu nebo doplatek pobytu. V tomto případě klient uhradí CA storno poplatky dle výše uvedených stornovacích podmínek.

Reklama: Za technický a hygienický stav a vybavenost rekreačního objektu a okolí přináležícího k objektu vždy odpovídá majitel objektu. V těchto případech je nutné vždy vyřídit reklamaci včetně finančního vyrovnání nebo jiné náhrady přímo na místě mezi klientem a majitelem objektu a to vždy s písemným dokladem podepsaným oběma stranami. Tyto situace CA neřeší. Reklamovat nelze také název objektu uváděný CA v nabídce, vzhledem k jeho skutečnému umístění. Dále případný výskyt hmyzu, hlodavců nebo jiné fauny v objektu nebo v jeho okolí.

Reklamací zprostředkovatelských služeb poskytnutých CA uplatňuje klient výhradně písemnou formou a to nejpozději do 7 dní po ukončení pobytu na adresu CA. Ta klienta vyrozumí o vyřízení reklamace nejdéle do 30 dní po jejím obdržení.

Pojištění: ceny neobsahují pojištění. Za poškození klienta, krádež, úraz nebo zničení majetku a věcí v průběhu pobytu CA neodpovídá a nenese jejich následky. CA doporučuje pro tento případ uzavřít pojištění pro cesty a pobyt před odjezdem.

Ochrana osobních údajů

1. Osobní údaje zákazníků a spolupracujících CA jsou zpracovávány v souladu s Nařízením 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 (General Data Protection Regulation, dále jen „GDPR“) v platném znění.
2. Zákazník je srozuměn s tím, že CA je oprávněna pro účely závazné objednávky a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, adresu bydliště, emailová adresa, telefonní číslo, typ a číslo cestovního dokladu. Pokud je to pro zajištění požadavků zákazníka nutné i jiné údaje (např. o alergiích, lécích, jiných zdravotních potížích atd.). Všechny údaje budou uloženy pouze na dobu nezbytnou pro dosažení účelu jejich zpracování, nebo po dobu stanovenou zákonem.
3. Pro účely závazné objednávky budou informace v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CA zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům atd. Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména v závazné objednávce, pokynech zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu.
4. Zákazník bere na vědomí, že CA je v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy povinna předat osobní údaje zákazníka pro účely stanovené zákonem.
5. Zákazník bere na vědomí, že CA bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a emailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CA oprávněna zasílat formou SMS, MMS, elektronické pošty, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CA nebo e-mailem zasláným na adresu rezeravace@elitia.cz. V tomto případě nebude CA zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

6. Výše uvedená ustanovení platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník smlouvu o zájezdu uzavřel (spolucestující). Uzavřením smlouvy zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.
7. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:
 - Požadovat od CA přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.
 - Požadovat, aby CA 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
 - CA již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků
 - zákazník vnesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CA převažují nad oprávněnými důvody zákazníka
8. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.
 - právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů
 - získat od CA kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovány, a pokud tomu tak je, je CA povinna mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů:
 - účel zpracování
 - kategorie osobních údajů, které zpracovává
 - příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny
 - plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje 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
 - získat své osobní údaje, které CA zpracovává, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a tyto předat jinému správci osobních údajů, pokud je zpracování osobních údajů zákazníka založeno na souhlasu se zpracováním osobních údajů, nebo pokud se zpracování provádí automatizovaně. Pokud je to možné, předá CA osobní údaje zákazníka jinému správci.
9. Zákazník bere na vědomí, že ubytování, které je zahrnuto do Smlouvy, je v souladu s právními předpisy příslušného státu, kde je poskytováno.

Tyto všeobecné podmínky vstupují v platnost dne 01.01.2020 a platí pro všechny klienty Elitia, s.r.o. (cestovní agentura)