

# 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 poji 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.

Obráťte se na nás prosím, pokud Vám cokoliv v podmínkách nebo smlouvě nebude jasné. Naší 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 dostatečné výši proti úpadku. Obě listiny najdete na našem webu, odkaz níže, případně jsou k nahlédnutí v kanceláři v Praze, Na Poříčí 17. Nezbyvá, 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.**

## I. Podmínky pro cestující cestovní kanceláře Blue Flamingo

(dále jen "VOP" a "CKBF") tvoří nedílnou součást smlouvy o zájezdu uzavřené mezi CKBF a zákazníkem. Uzavřením smlouvy zákazník vyjadřuje bezvýhradný souhlas s jejím zněním. Součástí smlouvy jsou také Přepravní podmínky příslušné letecké společnosti, Informace o zpracování osobních údajů a Reklamační řád.

## II. Vznik smluvního vztahu

- i. Smluvní vztah mezi CKBF a zákazníkem vzniká na základě uzavřené Smlouvy o zájezdu (dále jen "Smlouva") potvrzené CKBF. Smlouvu lze uzavřít osobně nebo elektronicky. CKBF vydá zákazníkovi při uzavření Smlouvy či bezprostředně po jejím uzavření písemné Potvrzení o zájezdu (dále jen "Potvrzení"). Je-li Smlouva vyhotovena v písemné formě, nahradí stejnopis Smlouvy Potvrzení, obsahuje-li všechny náležitosti stanovené pro potvrzení zájezdu podle § 2527 občanského zákoníku. Zároveň se smlouvou předá CKBF zákazníkovi doklad o pojištění záruky proti úpadku cestovní kanceláře. Po vydání Potvrzení je zákazník povinen uhradit cenu zájezdu dle podmínek uvedených ve Smlouvě a to ve stanovených lhůtách.
- ii. Smlouva je klientovi vystavena na základě kalkulace ceny zájezdu. Kalkulace je platná do termínu uvedeného v nabídce. V případě vyprodání kapacit ubytování či letenek v nabídnuté knihovaci a tarifní třídě bude klientovi zaslána na vyžádání aktualizovaná cenová nabídka.

## III. Cena zájezdu

- i. Souhrnná cena zájezdu zahrnuje dopravu, ubytování, případně zvolený program během zájezdu a další vybrané služby zákazníkem, uvedené ve Smlouvě. Souhrnná cena zájezdu nezahrnuje cestovní pojištění, případná víza, volitelné nepovinné služby v destinaci (výlety apod.), pokud není uvedeno jinak.
- ii. Jednotlivé destinace mají právo zavést pobytové a další taxy, které je třeba uhradit na místě a tyto tak nemohou být započteny do souhrnné ceny za zájezd a musí být uhrazeny zákazníkem v destinaci. O výši těchto tax bude zákazník informován před podepsáním Smlouvy. V případě změny taxy v destinaci v době mezi zakoupením zájezdu a odletem potom v rámci odbavení 14 dní před odletem.
- iii. CKBF si vyhrazuje právo na chybu publikovaných cen, termínu nebo informací o ubytování a službách v katalogu nebo na webu [expodubaj2020.cz](http://expodubaj2020.cz). Pro zákazníka jsou závazné informace uvedené ve Smlouvě.
- iv. Poplatky za změnu ve smlouvě na žádost zákazníka, např. datum odletu nebo změna ubytování, je zákazník povinen uhradit ve lhůtě udané CKBF a to vložení platby na účet nebo úhradou v hotovosti. Bez včasné úhrady není CKBF povina změnu provést na své náklady.
- v. CKBF je oprávněna jednostranným úkonem zvýšit cenu zájezdu uvedenou ve smlouvě o zájezdu, pokud písemné oznámení o zvýšení ceny odešle zákazníkovi nejpozději do 21 dní před zahájením zájezdu na emailovou adresu uvedenou v smlouvě o zájezdu, pokud není uvedena, tak dopisem zasláním na adresu bydliště uvedeného v smlouvě o zájezdu, v případě, že dojde ke zvýšení
  - i) ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, a/nebo

- ii) plateb spojených s dopravou, např. letištních, bezpečnostních a přístavních poplatků, které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, a/nebo
- iii) směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10%, pokud k této změně dojde do 21. dne před zahájením zájezdu

#### **IV. Práva a povinnosti zákazníka**

- i. Zákazník má právo na řádné poskytnutí služeb dle podepsané Smlouvy. Pokud zákazník nevyčerpá služby svým zaviněním, CKBF není povinna mu tyto služby nahradit.
- ii. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodů za podmínek uvedených v bodě X. této smlouvy.
- iii. Zákazník je povinen poskytovat CKBF součinnost, která je potřebná k řádnému poskytnutí služeb, zejména uvést pravdivé osobní údaje ve Smlouvě.
- iv. Účastníkem zájezdu může být pouze dospělá osoba nad 18 let, nebo dítě v doprovodu zákonného zástupce, případně s jeho písemným souhlasem.
- v. Zákazník je povinen 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.
- vi. Zákazník způsobilý k právnímu jednání ručí za smluvní závazky přihlášených osob jako za své vlastní.
- vii. Zákazník je povinen převzít si před odletem od CKBF potřebné doklady k zájezdu, zkontrolovat si je a řídit se jimi. Zároveň je povinen zkontrolovat si platnost pasu, který musí být vždy platný alespoň dalších 6 měsíců po návratu ze zájezdu.
- viii. Zákazník se musí dostavit 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 CKBF nenesou odpovědnost za kompenzaci těchto služeb. Zákazníkovi nebudou nahrazeny služby, které nevyčerpal svým zaviněním nebo rozhodnutím.

#### **V. Práva a povinnosti CKBF**

- i. CKBF je povinna informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou jí známy, před podpisem Smlouvy.
- ii. CKBF je povinna sdělit zákazníkovi dostupné informace o pasových a vízových povinnostech pro cestující s českým pasem. V případě jiné národnosti cestujícího poskytne CKBF zákazníkovi součinnost při zjišťování těchto informací.
- iii. CKBF není povinna poskytnout další služby nad rámec Smlouvy.
- iv. CKBF je povinna mít uzavřené pojištění proti úpadku cestovní kanceláře a toto potvrzení na žádost zákazníka předložit.
- v. CKBF je povinna nejpozději do 14 dnů, pokud je situací dovoleno, zaslat zákazníkovi elektronicky nebo poštou odbavení a informace k zájezdu.
- vi. Pokud dojde k uzavření smlouvy ve lhůtě kratší než 14 dní před odletem, poskytne CKBF potřebné dokumenty zákazníkovi bezodkladně po podepsání Smlouvy a uhrazení všech služeb.
- vii. CKBF má právo informovat osobu blízkou zákazníka, pokud se zákazník během čerpání služeb ocitne v nesnázích, bude hospitalizován apod.

#### **VI. Změna Smlouvy**

- i. Donutí-li vnější okolnosti CKBF změnit podmínky zájezdu, bude o tomto zákazníka bezodkladně informovat. CKBF navrhne zákazníkovi novou smlouvu. Pokud dojde ke změně ceny zájezdu, bude tato nová cena již uvedena.
- ii. Navrhne-li CKBF změnu smlouvy, zákazník je povinen se do 7 dní vyjádřit. V případě, že k tomu nedojde, bude CKBF považovat změnu za schválenou.
- iii. Nemůže-li se některý z účastníků zájezdu účastnit, může za sebe navrhnout náhradníka. Zákazník je povinen informovat CKBF o této skutečnosti a uhradit veškeré náklady spojené se změnou - storno poplatky za původní letenku, novou letenku, poplatky za změnu v hotelu apod.
- iv. CKBF upozorňuje zákazníka, že změna účastníka nemusí být možná, především méně než 7 dní před odletem. Nejčastějším důvodem je vyprodaná kapacita letenek, nebo podmínky hotelu neumožňující změnu jména v rezervaci. CKBF se přesto maximálně vynasnaží zařídit potřebné kroky ke změně.
- v. Pokud zákazník požaduje změnu destinace, hotelu nebo termínu zájezdu, bude se postupovat dle podmínek odstoupení od smlouvy uvedených v bodě 7. a následně bude s klientem uzavřena nová Smlouva. CKBF může klientovi navrhnout dohodu o změně původní smlouvy. Zákazník je povinen uhradit náklady spojené se změnou a řídit se platebními pokyny dle změněné smlouvy.
- vi. V případě stornování jedné osoby v dvoulůžkovém pokoji je třeba doplatit rozdíl v ceně mezi jednolůžkovým a dvoulůžkovým pokojem. Stejně tak při obsazení pokoje vyšším počtem osob je třeba uhradit příplatek za každou další osobu.

## VII. Odstoupení od Smlouvy

- i. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodů. Jeho právo na náhradu se řídí dle storno podmínek níže.
- ii. CKBF doporučuje zákazníkovi sjednat pojištění storna zájezdu.
- iii. CKBF může odstoupit od smlouvy pouze na základě zrušení zájezdu, výpadku ubytovací kapacity, zrušení vybraného letu bez náhrady nebo porušení povinností zákazníkem uvedených v těchto VOP.
- iv. Účinky odstoupení nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy, případně jeho elektronickým nahlášením a podepsáním protokolu.
- v. Odstoupí-li zákazník od Smlouvy na základě nesouhlasu s její změnou dle článku 6 těchto podmínek, nebo zrušila-li CKBF zájezd z jiného důvodu, než pro porušení povinností zákazníkem, nabídne CKBF zákazníkovi zájezd odpovídající původně ujednanému, pokud je v jejích možnostech takový zájezd nabídnout.
- vi. Dohodnou-li se strany na náhradním zájezdu vyšší jakosti, nemá CKBF právo navýšit zákazníkovi cenu. Nelze-li takový zájezd nabídnout a pokud se strany dohodnou na náhradním zájezdu nižší jakosti, CKBF uhradí zákazníkovi rozdíl v ceně původní a nové Smlouvy.
- vii. Zruší-li CKBF zájezd zákazníkovi ve lhůtě kratší než 20 dní do zahájení zájezdu, uhradí zákazníkovi penále ve výši 10%. CKBF je zproštěna tohoto závazku pokud je nucena zrušit zájezd zásahem vyšší moci.
- viii. Povinností zákazníka je včas uhradit cenu zájezdu dle Smlouvy. Pro posouzení je rozhodným termínem den připsání částky na bankovní účet CKBF nebo zaplacení hotovosti v kanceláři CKBF. Pokud zákazník cenu neuhradí v tomto termínu, CKBF má právo odstoupit od smlouvy a zákazník je povinen uhradit odstupné dle těchto VOP. Pro výpočet odstupného je rozhodný den, kdy uplynula lhůta k úhradě ceny.
- ix. Odstoupí-li zákazník od Smlouvy z jiného důvodu, než je porušení povinnosti CKBF, nebo odstoupí-li CKBF od smlouvy z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, ke zákazníkovi je zaplatit CKBF odstupné ve výši dle podmínek storna níže.

**Odstupné v případě odstoupení od smlouvy před zahájením zájezdu, resp. čerpáním služeb činí:**

**7 000 Kč za osobu od podepsání Smlouvy do 60. dne před zahájením zájezdu**  
**75% z celkové ceny zájezdu od 59. dne do 35. dne před zahájením zájezdu**  
**100% z celkové ceny zájezdu od 34. dne do zahájení zájezdu, nebo při nedostavení se k odletu či jeho zmeškání**

- x. Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy nebo den, kdy uplynula přiměřená lhůta k plnění podle bodu těchto VOP, a nezapočítává se den odletu.
- xi. CKBF má právo započítat odstupné na zákazníkovi složené zálohy nebo zaplacené ceny.
- xii. Je-li důvodem odstoupení zákazníka od Smlouvy porušení povinnosti CKBF nemá zákazník povinnost platit odstupné. To platí i tehdy, nebyl-li zákazníkovi poskytnut náhradní zájezd. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno.

## VIII. Obecná ustanovení

- i. CKBF upozorňuje zákazníky, že musí při plánování přípojů, další dovolené nebo obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost zpoždění dopravních prostředků.
- ii. 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 18 hodin.
- iii. CKBF neručí za úroveň cizích služeb, které si zákazník objedná na místě u hotelu nebo cizího průvodce.
- iv. Zákazníkovi nevzniká nárok na úhradu nebo slevu ze služeb, které částečně nebo plně nevyužije na základě okolností vzniklých na jeho straně nebo vyšší moci.
- v. Při porušení povinnosti, za niž CKBF zodpovídá podle ustanovení občanského zákoníku, nahradí CKBF zákazníkovi škodu vzniklou na majetku a újmu z narušení dovolené, zejména byl-li zájezd zmařen nebo výrazně zkrácen. Této povinnosti je CKBF zproštěna, pokud jí ve splnění povinnosti zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli.
- vi. CKBF neodpovídá za kvalitu služeb poskytovaných leteckými společnostmi. Případné reklamace, zpoždění letů nebo zavažadel je třeba podávat přímo u letecké společnosti. CKBF poskytne zákazníkovi součinnost a pomůže mu s podáním reklamace. CKBF nebude zákazníkovi hradit žádné odškodnění nebo újmu vzniklou činnostmi letecké společnosti.

## IX. Cestovní pojištění zákazníka

- i. CKBF nepřebírá odpovědnost za škody na zdraví či majetku zákazníka, ani způsobené třetí osobě zákazníkem, během zájezdu.

- ii. Cestovní pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu, pokud není uvedeno jinak.
- iii. CKBF může zákazníkovi nabídnout cestovní pojištění a pojištění storna zájezdu od Union Pojišťovny, tato nabídka je nezávazná. V případě zakoupení pojištění je CKBF pouze zprostředkovatelem a případnými nároky na plnění se zákazník obrací přímo na pojišťovnu.

#### **X. Několik upřesnění na závěr**

- i. Úroveň poskytovaných služeb se v nabízených destinacích CKBF může velmi lišit od evropských standardů. Zákazníci musí počítat s nižší úrovní a rychlostí služeb, než jsou zvyklí.
- ii. Kulturní zvyklosti jsou často podmíněné místním náboženstvím a zákazníci by je měli respektovat.
- iii. Poskytované ubytovací a další služby nemusí odpovídat přesnému popisu v katalogu nebo na webu [www.expodubaj2020.cz](http://www.expodubaj2020.cz). Není v moci CKBF udržovat na 100% aktuální informace např. o složení All Inclusive balíčků či jiných služeb. 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.
- iv. Zákazník je ubytován v kategorii pokoje, 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.
- v. Při objednání třílůžkového pokoje je často třetí lůžko v podobě přistýlky nebo rozkládací pohovky.
- vi. Nejčastějším časem pro check-out je 10 hodin. Check-in bývá po 14 hodině. Časný příjezd nebo pozdější odjezd z hotelu neopravňují k využívání služeb poskytovaných hotelem a pokoje.
- vii. Není v moci CKBF předvídat rekonstrukční a stavební práce v hotelu nebo jeho okolí, které mohou způsobovat hluk nebo omezit některé z nabízených služeb hotelu. Přesto se snaží CKBF tyto informace shromažďovat a podávat je zákazníkům ihned, jakmile se je dozví.
- viii. Stravování formou bufetu znamená samoobslužný výběr z většího množství studených a teplých potravin. Pokud není uvedeno jinak, nápoje nejsou během jídla zahrnuty v ceně.
- ix. Počet lehátek a slunečníků nemusí odpovídat kapacitě hotelu.
- x. 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 údržbové práce se neplánují předem a hotel si vymezuje právo na uzavření určitých prostor.
- xi. Voda z kohoutku nebývá v hotelech pitná. Doporučujeme konzumovat pouze balenou vodu.
- xii. V hotelech jsou různé typy zásuvek, dnes již často evropské nebo USB, přesto doporučujeme cestovat s redukcí.
- xiii. Některá historická nebo náboženská místa mohou mít omezeny vstupní hodiny pro veřejnost ve dnech státních svátků a o víkendech.
- xiv. Doporučujeme zákazníkům cestovat s dostatečnou hotovostí a také platební kartou.

#### **XII. Mimosoudní řešení sporů**

- i. Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o zájezdu. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých ze smluv o zájezdu je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, tel: 296 366 360. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podán nejpozději do 1 roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u Blue Flamingo s.r.o. poprvé. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na internetové stránce České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

# 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.**

### I. 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.

### II. 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 odpovědná 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.

### III. Kompenzace

- I. CKBF se bude snažit poskytnou 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.
- 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.

# 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, Na Poříčí 17, PSČ: 110 00, v čase dle domluvy.

Můžete nás kontaktovat také telefonicky na +420 777 990 319 nebo emailem na [info@expodubaj2020.cz](mailto:info@expodubaj2020.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 definu jeme 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 dovoluujeme upozornit, že máte právo podat námitku podle čl. 21 G PRD 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 zaslání 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),                       | nastane takový případ,   |
| (b) poskytovatelům ubytování (hotel či jiný poskytovatel ubytovacích služeb),              | (f) státním a správním orgánům pro účely ochrany Vašich životně důležitých zájmů (viz část D výše),  |
| (c) pojišťovně, u které pro Vás bude sjednáno cestovní pojištění,                          | (g) zdravotnickým zařízením, lékařům, záchranářům či obdobným osobám poskytujícím Vám ošetření a/nebo záchranu Vašeho života,  |
| (d) poskytovatelům dalších služeb sjednaných ve smlouvě uzavřené s naší Cestovní kancelář, | (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 |
| (e) státním a správním orgánům provádějícím šetření letecké nehody či havárie, pokud       |  |

obranu proti Vámi vzneseným nárokům,  
(i) subjektům zabývajícími 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 kanceláři 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 zámkou 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 vyplývajících 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 Vaším 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 GDPR.

(f) Máte právo na přenositelnost Vašich osobních údajů k jinému správci dle čl. 20 GDPR, 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 dovoluujeme 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 změníme 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 změníme, 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