

## **Všeobecné obchodní podmínky a zásady ochrany osobních údajů**

FERIEN Touristik (značka společnosti Coral Touristik GmbH)

Pečlivě si přečtěte Všeobecné obchodní podmínky. Všeobecné cestovní podmínky doplňují zákonné předpisy a upravují právní vztah mezi zákazníkem/cestujícím a cestovní kancelář.

Coral Touristik GmbH  
Emanuel-Leutze-Str. 8

40547 Düsseldorf

### **1. Uzavření cestovní smlouvy**

1.1 Rezervací (přihlášením k zájezdu) činí zákazník/cestující společnosti FERIEN Touristik závaznou nabídku na uzavření cestovní smlouvy. Tato nabídka vychází z popisu cesty a doplňujících informací (popisu hotelu), které společnost FERIEN Touristik poskytla pro danou cestu.

1.2 Cestovní kanceláře (např. cestovní agentury) a poskytovatelé služeb (např. hotely, dopravní společnosti) nejsou společností FERIEN Touristik oprávněni poskytovat informace nebo ujištění, které mění smluvní obsah cestovní smlouvy, jdou nad rámec smluvně zaručených služeb společnosti FERIEN Touristik nebo jsou v rozporu s cestovní reklamou.

1.3 Místní a hotelové brožury, jakož i internetové inzeráty, které nebyly zveřejněny společností FERIEN Touristik, nejsou pro společnost FERIEN Touristik a její závazek k plnění závazné, pokud se nestaly předmětem cestovní reklamy nebo obsahem závazku společnosti FERIEN Touristik k plnění na základě výslovné dohody se zákazníkem/cestujícím.

1.4 Rezervace lze provádět ústně, písemně, telefonicky, faxem nebo elektronicky (e-mail, internet). V případě elektronických rezervací společnost FERIEN Touristik neprodleně potvrdí přijetí rezervace elektronickou cestou. Toto potvrzení o přijetí nepředstavuje potvrzení o přijetí objednávky rezervace.

1.5 Zákazník/cestující ručí za všechny smluvní závazky spolucestujících, pro které provádí rezervaci, jako za své vlastní, pokud tento závazek převzal výslovným a samostatným prohlášením.

1.6 Smlouva je uzavřena po obdržení potvrzení rezervace společností FERIEN Touristik. Při uzavření smlouvy nebo bezprostředně po něm zašle společnost FERIEN Touristik zákazníkovi/cestujícímu potvrzení o zájezdu na trvalém nosiči v souladu se zákonnými požadavky, pokud zákazník/cestující nemá nárok na potvrzení o zájezdu v listinné podobě v souladu s čl. 250 § 6 odst. 1 EGBGB, neboť smlouva byla uzavřena za současné fyzické přítomnosti obou stran nebo mimo obchodní prostory.

1.7 Pokud se obsah potvrzení rezervace od společnosti FERIEN Touristik liší od obsahu rezervace, jedná se o novou nabídku společnosti FERIEN Touristik, kterou je společnost FERIEN Touristik vázána po dobu deseti dnů. Smlouva je uzavřena na základě této nové nabídky, pokud zákazník ve lhůtě závaznosti prohlásí společnosti FERIEN Touristik její přijetí výslovným prohlášením nebo zálohou a společnost FERIEN Touristik zákazníka o změně informovala.

1.8 Potvrzení o cestě/fakturu, potvrzení o pojištění a všechny cestovní dokumenty obdržíte e-mailem na e-mailovou adresu uvedenou v rezervaci.

Komunikace související se smlouvou probíhá zpravidla e-mailem, a to v nešifrované podobě, s čímž zákazník souhlasí. Zákazník je povinen neprodleně informovat společnost FERIEN Touristik o jakékoli změně své e-mailové adresy a je odpovědný za pravidelné sledování své e-mailové schránky.

## **2. Platba**

2.1 Platby za zájezdy jsou pojištěny proti úpadku u Swiss Re International SE, pobočka Německo, Arabellastr. 30, 81925 Mnichov, Německo, v souladu s § 651 k BGB. Certifikát o zajištění obdrží zákazník spolu s potvrzením/fakturou za zájezd. Při uzavření smlouvy a předání bezpečnostního certifikátu pro zájezdy je třeba složit zálohu ve výši 35 % ceny zájezdu, nejméně však 50 EUR na osobu.

Při rezervaci pouze v hotelu je třeba složit zálohu ve výši 20 % ceny zájezdu, nejméně však 50 EUR na osobu. Rezervace pouze na hotel a pouze na let jsou individuální služby, proto se na ně nevzdává žádný záruční list.

Doplatek je splatný 30 dní před odjezdem. U rezervací pouze letenek je celá cena zájezdu splatná okamžitě.

2.2 Pokud je záloha nebo zůstatek ceny zájezdu splatný a zákazník nezaplatil celou částku, vyhrazuje si společnost FERIEN Touristik právo odstoupit od cestovní smlouvy a zrušit rezervaci. Předpokladem pro to je, že společnost FERIEN Touristik zákazníka o úhradě předem informovala a stanovila mu přiměřenou lhůtu. V případě zrušení rezervace bude společnost FERIEN Touristik uplatňovat vůči zákazníkovi náhradu škody na základě výpočtu podle bodu 4 těchto cestovních podmínek.

2.3 Platba za cestovní služby se provádí výhradně přímo společnosti FERIEN Touristik, a to i v případě, že byla rezervace provedena prostřednictvím cestovní kanceláře. Všechny platby musí být provedeny výhradně na účet uvedený na faktuře/potvrzení o cestě s uvedením čísla rezervace.

2.4 Cenu zájezdu lze uhradit bankovním převodem, SEPA inkasem (možné pouze u německého účtu), kreditní kartou (Master a Visa), SOFORTÜberweisung a PayPal (není možné u všech rezervačních kanálů).

2.5 Základní systém inkasa SEPA: Pokud je zvolen způsob platby SEPA Core Direct Debit, bude záloha stržena dva (2) bankovní pracovní dny po datu potvrzení cesty s uvedením referenčního čísla mandátu a identifikačního čísla věřitele: DE43FER00000780239.

Se stejnými údaji je konečná platba splatná 30 dní před odjezdem a bude odepsána z účtu zákazníka jeden (1) bankovní pracovní den po datu splatnosti. Náklady na vrácené inkaso nese zákazník, pokud vrácené inkaso nebylo způsobeno společností FERIEN Touristik.

Od okamžiku odeslání pověření zákazníkovi se má za to, že bylo vystaveno ve prospěch společnosti FERIEN Touristik. Společnost FERIEN Touristik nevyžaduje od zákazníka podepsané pověření.

Zákazník je povinen zajistit, aby na jím oznámeném účtu byl v den splatnosti dostatek finančních prostředků při vystavení mandátu.

2.6 Při platbě kreditní kartou se záloha a zbývající částka automaticky odečtou z kreditní karty nebo bankovního účtu v příslušný den splatnosti. Platba kreditní kartou je možná pouze v případě, že držitel karty je zároveň cestujícím. Zároveň vás žádáme o dodržování případných limitů pro platby kreditní kartou, aby bylo možné platbu provést včas.

2.7 U rezervací uskutečněných v krátkém termínu, kdy mezi datem rezervace a datem odjezdu zbývá méně než 7 dní, je platba celkové ceny dovolené možná pouze prostřednictvím kreditní karty, služby PayPal a SOFORTüberweisung.

2.8 Po první upomínce bude za každou upomínku účtován poplatek ve výši 10 EUR.

2.9 Zákazník obdrží originály cestovních dokladů e-mailem. Po písemném oznámení můžeme cestovní doklady zaslat také poštou. Cestovní doklady vás opravňují k cestě a ubytování až po obdržení platby v plné výši.

2.10 Zákazník odpovídá za to, že společnosti FERIEN Touristik poskytne správné údaje o věku dětí. Rozhodující je věk dítěte na začátku dovolené. V případě dětí mladších 2 let je rozhodující věk ke smluvně dohodnutému datu návratu. Pokud dojde k dodatečným platbám z důvodu nesprávných údajů o věku, společnost FERIEN Touristik je zákazníkovi vyfakturuje. Kromě toho si společnost FERIEN Touristik vyhrazuje právo účtovat v tomto případě manipulační poplatek ve výši 30 EUR. Zákazník může prokázat, že společnosti FERIEN Touristik nevznikly žádné náklady na zpracování nebo vznikly nižší. Rádi bychom upozornili, že poskytovatelé služeb na místě (zejména letecké společnosti nebo poskytovatelé ubytovacích služeb) jsou oprávněni účtovat rozdíl do ceny, která by náležela v případě správně uvedeného věku.

### **3. Změny služeb a cen**

3.1 Změny jednotlivých služeb cestovního ruchu oproti dohodnutému obsahu cestovní smlouvy, které se stanou nezbytnými po uzavření smlouvy a které společnost FERIEN Touristik nezavinila ve zlé víře, jsou přípustné pouze v případě, že tyto změny nejsou podstatné a nemají vliv na celkovou koncepci zájezdu.

3.2 Případné záruční nároky zůstávají nedotčeny, pokud jsou upravené služby vadné.

3.3 V případě podstatné změny základní cestovní služby má zákazník/cestující právo bezplatně odstoupit od cestovní smlouvy nebo požádat o účast na zájezdu alespoň stejné hodnoty, pokud je společnost FERIEN Touristik schopna nabídnout takový zájezd ze své nabídky bez dodatečných nákladů pro zákazníka/cestujícího. Zákazník/cestující musí tato práva uplatnit u společnosti FERIEN Touristik neprodleně po prohlášení společnosti FERIEN Touristik o změně cestovní služby nebo zrušení zájezdu. Pokud zákazník/cestující nereaguje u společnosti FERIEN Touristik nebo nereaguje v přiměřené lhůtě stanovené společností FERIEN Touristik, považuje se oznámená změna za přijatou. Zákazník o tom musí být výslovně informován na viditelném místě.

3.4 Společnost FERIEN Touristik musí zákazníka/cestujícího o změně informovat jasným, srozumitelným a viditelným způsobem na trvalém nosiči před zahájením cesty.

3.5 V servisním středisku FERIEN Touristik si můžete vyžádat přepravu speciálních zavazadel v letadle a při transferu z letiště do hotelu a zpět a také příplatek za tuto přepravu.

3.6 Pokud jsou v letadle přepravovány děti mladší dvou let, nemají nárok na vlastní sedadlo a mohou být přepravovány pouze v doprovodu dospělé osoby cestující s dítětem.

3.7 Přímé lety nejsou vždy "lety bez mezipřistání" a mohou zahrnovat mezipřistání.

3.8 Reklamacce v případech odepření nástupu na palubu, zrušení a zpoždění letu v souladu s nařízením EU č. 261/2004 se neadresují pořadateli zájezdu, ale výhradně příslušnému provozujícímu leteckému dopravci (letecké společnosti).

#### **4. Storno ze strany zákazníka/cestujícího/náklady na zrušení cesty**

4.1 Zákazník/cestující může od zájezdu odstoupit kdykoli před zahájením zájezdu. Odstoupení od smlouvy musí být nahlášeno společnosti FERIEN Touristik na výše uvedené adrese. Pokud byl zájezd objednan prostřednictvím cestovní kanceláře, lze storno oznámit také této cestovní kanceláři. Aby se předešlo nedorozuměním, doporučujeme, aby bylo zrušení zájezdu oznámeno písemně.

4.2 Pokud zákazník/cestující odstoupí od smlouvy před zahájením zájezdu nebo na zájezd nenastoupí, ztrácí společnost FERIEN Touristik nárok na zaplacení ceny zájezdu. Naopak, pokud FERIEN Touristik nenese odpovědnost za zrušení cesty nebo v případě nevyhnutelných, mimořádných okolností, může FERIEN Touristik požadovat přiměřenou náhradu za cestovní služby vynaložené do doby zrušení cesty a její náklady v závislosti na příslušné ceně zájezdu.

4.3 Společnost FERIEN Touristik rozložila tento nárok na odškodnění v čase, tj. zohlednila blízkost okamžiku zrušení zájezdu ke smluvně sjednanému začátku zájezdu paušálním procentem z ceny zájezdu a při výpočtu odškodnění zohlednila obvykle ušetřené výdaje a obvykle možné další využití cestovních služeb. Náhrada se vypočítá podle doby přijetí oznámení o zrušení zájezdu takto:

a) Dovolena s komplexními službami

- Do 30 dnů před odjezdem 30 %,
- od 29. do 15. dne 65 %,
- od 14. dne do 7. dne 75 %,
- od 6. do 3. dne 85 %,
- od 2. dne do dne odjezdu nebo v případě nedostavení se 95 % ceny zájezdu.

Letecké společnosti často neposkytují žádné možnosti storna u nízkých rezervovaných tarifů. Pokud letecká společnost vrací peníze, přenáší je na zákazníka.

b) Rezervace pouze v hotelu

- Do 30 dnů před odjezdem 20%,
- od 29. do 15. dne 40%,
- od 14. dne do 7. dne 60 %,
- od 6. do 3. dne 80%,
- od 2. dne do dne odjezdu nebo v případě nedostavení se 95 % ceny zájezdu.

Vezměte prosím také na vědomí: 4.4 Společnost FERIEN Touristik si vyhrazuje právo požadovat místo výše uvedených paušálních sazeb vyšší, specifickou náhradu, pokud společnost FERIEN Touristik prokáže, že vznikly vyšší náklady, než je platná paušální sazba. 4.5 Společnost FERIEN Touristik si vyhrazuje právo požadovat místo výše uvedených paušálních sazeb vyšší, specifickou náhradu, pokud společnost FERIEN Touristik prokáže, že vznikly vyšší náklady, než je platná paušální sazba. V tomto případě

Společnost FERIEN Touristik je povinna vyčísliť a doložiť požadovanou náhradu s prihľadnutím k ušetreným výdajům a prípadnému ďalšiemu využitiu cestovních služeb.

4.5 Vrácení a vrácení vstupenek na akce (např. vstupenek apod.) je vyloučeno. Ty budou účtovány v plné výši.

4.6 V každém případě je zákazník/cestující oprávněn prokázat společnosti FERIEN Touristik, že společnosti FERIEN Touristik nevznikla žádná škoda nebo vznikla menší škoda než paušální částka požadovaná společností FERIEN Touristik.

## **5. Žádosti o přebookování a změna cestujícího**

5.1 Překnihování je změna data cesty, letu, místa odletu, destinace, ubytování, stravovacích služeb, způsobu dopravy nebo pravopisu jména. Zákazník/cestující nemá právo na změnu rezervace po uzavření smlouvy. Pokud je přesto na žádost zákazníka/cestujícího provedena změna rezervace, může společnost FERIEN Touristik účtovat poplatek za změnu rezervace na cestujícího, pokud jsou dodrženy následující lhůty. Do 30 dnů před odjezdem 30,- € na cestujícího plus odpovídající dodatečné náklady a příplatky účtované poskytovatelem služeb. Žádosti o přebookování podané zákazníkem/cestujícím po uplynutí uvedených lhůt lze provést, pokud je to vůbec možné, pouze po odstoupení od cestovní smlouvy v souladu s body 4.3 až 4.6 smluvních podmínek a současné nové registraci. Opětovná rezervace je však možná bezplatně v případě, že společnost FERIEN Touristik neposkytl zákazníkovi/cestujícímu žádné, nedostatečné nebo nesprávné předšmluvní informace v souladu s čl. 250 § 3 EGBGB.

5.2 Zákazník/cestující může do 7 dnů před zahájením zájezdu požádat, aby jeho práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy převzala třetí osoba. Za tímto účelem musí cestující informovat společnost FERIEN Touristik. Společnost FERIEN Touristik může vznést námitky proti změně v osobě cestujícího, pokud náhradní osoba nesplňuje zvláštní požadavky na cestu nebo pokud jsou s tím v rozporu zákonné předpisy nebo úřední nařízení. Pokud na místo přihlášeného cestujícího nastoupí náhradní osoba, je společnost FERIEN Touristik oprávněna účtovat poplatek za zpracování smlouvy ve výši 30,00 EUR za převod vzniklých nákladů. Kromě toho osoba přihlášená na zájezd a náhradní osoba společně a nerozdílně odpovídají za skutečné náklady, které v důsledku toho vzniknou. Společnost FERIEN Touristik se bude snažit, aby náklady vzniklé u leteckých společností a hoteliérů byly co nejnižší. Vzhledem k tarifním předpisům mnoha leteckých společností je možné, že změna osoby cestujícího může mít za následek zrušení letu s náklady ve výši 100 %.

5.3 V případě zájezdu s pravidelnou nebo nízkonákladovou leteckou společností není možné změnit jméno uvedené při rezervaci. Vzhledem k tarifním pravidlům pravidelných a nízkonákladových leteckých společností je zrušení letu podle bodu 4.3. až 4.4. vyloučeno. 4.6. a také novou rezervaci. V případě rezervace letového balíčku u charterové letecké společnosti účtujeme v případě změny jména poplatek za zpracování ve výši 30,00 EUR na cestujícího. Pokud podmínky letecké společnosti vyžadují zrušení letu a novou rezervaci, hradí zákazník skutečně vzniklé náklady plus manipulační poplatek ve výši 30,00 € na cestujícího. Je proto nutné, aby při rezervaci cesty byl uveden správný pravopis všech cestujících, jak je vtištěn v dokladech totožnosti.

## **6. Cestovní pojištění**

Pojištění storna cesty není zahrnuto v ceně zájezdu. FERIEN Touristik doporučuje toto pojištění uzavřít při rezervaci zájezdu.

## **7. Nevyužité služby**

Pokud zákazník/cestující nevyužije jednotlivé cestovní služby, které mu byly řádně nabídnuty, z důvodů na jeho straně (např. z důvodu předčasného návratu nebo z jiných závažných důvodů), nemá nárok na vrácení poměrné části ceny zájezdu.

## **8. Zrušení a ukončení ze strany společnosti FERIEN Touristik**

Společnost FERIEN Touristik může vypovědět cestovní smlouvu bez výpovědní doby, pokud zákazník/cestující přes upozornění vytrvale narušuje uskutečnění zájezdu nebo se chová v rozporu se smlouvou (např. z důvodu pozdní platby, nedostatku finančních prostředků na účtu nebo z důvodu námitky), že je okamžitě zrušení smlouvy oprávněné. V tomto případě si společnost FERIEN Touristik vyhrazuje právo na cenu zájezdu. Společnost FERIEN Touristik si však započte hodnotu ušetřených nákladů, jakož i výhody získané z případného jiného využití nevyužitých služeb, včetně částek uhrazených poskytovateli služeb. Dodatečné náklady na zpáteční dopravu hradí zákazník/cestující.

## **9. Nevyhnutelné, výjimečné okolnosti**

Společnost FERIEN Touristik může od zájezdu odstoupit před zahájením zájezdu, pokud smlouvu nelze splnit z důvodu nevyhnutelných, mimořádných okolností. FERIEN Touristik v takovém případě vrátí cenu zájezdu ihned, nejpozději však do 14 dnů od odstoupení od smlouvy.

## **10. Povinnosti cestujícího spolupracovat**

10.1 Pokud není zájezd poskytnut v souladu se smlouvou, může zákazník/cestující požadovat nápravu. Pokud společnost FERIEN Touristik nemůže zjednat nápravu z důvodu zaviněného opomenutí oznámení vad, není zákazník/cestující oprávněn uplatňovat nároky na snížení ceny podle § 651m BGB nebo nároky na náhradu škody podle § 651n BGB. Zákazník/cestující je povinen neprodleně informovat místního průvodce o případných vadách. Není-li průvodce v místě zájezdu k dispozici, musí být případné vady zájezdu nahlášeny společnosti FERIEN Touristik v sídle společnosti v Düsseldorfu. Informace o dostupnosti průvodce nebo společnosti FERIEN Touristik jsou uvedeny v popisu služby, nejpozději však s cestovními doklady. Zákazník/cestující však může na závady upozornit také svou cestovní kancelář, prostřednictvím které si zájezd objednal. Ta je oprávněna zjednat nápravu, pokud je to možné. Není však oprávněn uznávat reklamace.

10.2 Pokud si zákazník/cestující přeje odstoupit od cestovní smlouvy z důvodu vady zájezdu typu popsaného v § 651 i odst. 2 BGB, pokud je tato vada významná, musí v souladu s § 651 I BGB nejprve stanovit společnosti FERIEN Touristik přiměřenou lhůtu k nápravě. To neplatí pouze tehdy, pokud společnost FERIEN Touristik odmítne zjednat nápravu nebo pokud je nutné zjednat nápravu okamžitě.

10.3 Společnost FERIEN Touristik upozorňuje zákazníky, že ztrátu, poškození nebo zpoždění zavazadel v souvislosti s leteckou dopravou musí cestující neprodleně na místě nahlásit příslušné letecké společnosti prostřednictvím hlášení o škodě (PIR) v souladu s předpisy o letecké dopravě. Hlášení o škodě musí být předloženo do sedmi dnů v případě poškození zavazadla a do 21 dnů v případě zpoždění zavazadla po dodání.

být provedena. Letecké společnosti i FERIEN Touristik mohou na základě mezinárodních dohod odmítnout vrácení peněz, pokud nebyl předložen protokol o škodě nebo pokud nebyl předložen včas.

10.4 Zákazník je zodpovědný za to, že se ke svému dopravnímu prostředku dostaví včas. Při cestě letadlem se musí zákazník dostavit na letiště nejméně 2 hodiny před oznámeným časem odletu. Zákazník musí počítat s možným zpožděním při příletu (např. dopravní zácpy, zrušení nebo zpoždění vlaku atd.).

## **11. Vyloučení nároků**

11.1 Společnost FERIEN Touristik se neúčastní dobrovolného řešení spotřebitelských sporů.

Cestující/zákazník musí uplatnit nároky vůči společnosti FERIEN Touristik v souladu s § 651i odst. 3 č. 2, 4, 5, 6 a 7 BGB. Nárok lze uplatnit rovněž prostřednictvím cestovní kanceláře, pokud byl zájezd objednaný prostřednictvím této cestovní kanceláře.

11.2 Nároky cestujícího/zákazníka z vad zájezdu podle § 651i BGB až § 651j BGB zanikají dva roky po smluvně sjednaném ukončení zájezdu.

Tato lhůta začíná běžet dnem následujícím po dni ukončení smluvní cesty. Případně-li poslední den lhůty na neděli, státem uznaný svátek v místě prohlášení nebo na sobotu, nahrazuje takový den nejbližší pracovní den.

## **12. Promlčení**

12.1 Nároky zákazníka/cestujícího podle § 651c až f BGB vyplývající z újmy na životě, zdraví nebo zdraví na základě úmyslného nebo nedbalostního porušení povinností ze strany společnosti FERIEN Touristik nebo jejího zákonného zástupce či zprostředkovatele se promlčují ve lhůtě dvou let. To platí i pro nároky na náhradu jiných škod, které jsou založeny na úmyslném nebo hrubě nedbalém porušení povinností ze strany společnosti FERIEN Touristik nebo právního zástupce či zprostředkovatele společnosti FERIEN Touristik.

12.2 Promlčecí lhůta podle bodu 12.1 začíná běžet dnem následujícím po dni ukončení smluvní cesty. Případně-li poslední den lhůty na neděli, státem uznaný svátek v místě prohlášení nebo na sobotu, nahrazuje takový den nejbližší pracovní den.

12.3 Pokud probíhají jednání mezi zákazníkem/cestujícím a společností FERIEN Touristik o nároku nebo okolnostech, které vedly k nároku, promlčecí lhůta se přerušuje, dokud zákazník/cestující nebo společnost FERIEN Touristik neodmítne v jednání pokračovat. Promlčecí lhůta začne běžet nejdříve tři měsíce po skončení pozastavení.

## **13. Omezení odpovědnosti**

13.1 Smluvní odpovědnost společnosti FERIEN Touristik za škody, které nemají charakter újmy na zdraví a nebyly způsobeny zaviněně, je omezena na trojnásobek ceny zájezdu.

Jakékoli další nároky podle mezinárodních dohod nebo jiných zákonných ustanovení zůstávají tímto omezením nedotčeny.

13.2 Společnost FERIEN Touristik neodpovídá za přerušení služeb, zranění osob, škody na majetku nebo finanční ztráty v souvislosti se službami, které byly pouze sjednány jako služby třetích stran a které byly v popisu služby a potvrzení o cestě výslovně popsány jako "služby třetích stran".

služby třetích stran jsou jasně označeny tak, aby zákazník/cestující poznal, že nejsou součástí cestovních služeb poskytovaných společnostmi FERIEN Touristik. Ustanovení § 651b, 651c, 651w a 651y BGB zůstávají nedotčena. Společnost FERIEN Touristik však odpovídá, pokud a pokud porušení informačních, vysvětlovacích nebo organizačních povinností bylo příčinou vzniku škody zákazníkovi/cestujícímu.

Mezi tyto služby třetích stran patří například organizované výlety, účast na sportovních kurzech a návštěva sportovních nebo jiných kulturních akcí.

#### **14. Pasové, vízové a zdravotní předpisy**

Společnost FERIEN Touristik informuje zákazníka/cestujícího před odjezdem o pasových a vízových požadavcích a zdravotních předpisech cílové země, kterou si zákazník/cestující rezervoval. Společnost FERIEN Touristik však neodpovídá za včasné vydání a obdržení potřebných víz příslušným zástupcem cílové země, a to ani v případě, že zákazník/cestující pověřil společnost FERIEN Touristik jejich získáním. To neplatí v případě zaviněného porušení vlastních povinností. Pokud společnost FERIEN Touristik řádně splní svou informační povinnost, musí si zákazník/cestující vytvořit podmínky pro cestu, pokud se společnost FERIEN Touristik výslovně nezavázala obstarat víza nebo jiná osvědčení atd. Zákazník/cestující odpovídá za dodržování všech předpisů důležitých pro uskutečnění zájezdu. Veškeré nevýhody, zejména úhradu stornopoplatků vzniklých nedodržením těchto předpisů, nese zákazník/cestující. Zákazník/cestující by se měl včas informovat o ochraně proti infekcím a očkování a dalších preventivních opatřeních; v případě potřeby by měl vyhledat lékařskou pomoc ohledně trombózy a dalších zdravotních rizik. Výslovně se odkazuje na obecné informace, zejména od zdravotnických orgánů, lékařů se zkušenostmi v oblasti cestovní medicíny, tropické medicíny, informačních služeb cestovní medicíny nebo Spolkového centra pro zdravotní výchovu.

#### **15. Informace o provozujícím leteckém dopravci**

Nařízení EU č. 2111/2005 o vytvoření seznamu leteckých dopravců Společenství ukládá společnosti FERIEN Touristik povinnost informovat zákazníka/cestujícího o totožnosti letecké společnosti provozující všechny služby letecké dopravy, které mají být poskytnuty v rámci rezervovaného zájezdu. Pokud v době rezervace ještě nebyla provozující letecká společnost určena, FERIEN Touristik zákazníka/cestujícího informuje alespoň o letecké společnosti, která bude let pravděpodobně provozovat. Jakmile bude totožnost letecké společnosti určena, bude o tom zákazník/cestující informován. V případě změny letecké společnosti informuje společnost FERIEN Touristik zákazníka/cestujícího co nejdříve. Seznam leteckých společností Společenství, na které se vztahuje zákaz letů v Evropské unii (tzv. "černá listina"), a seznam leteckých společností schválených Spolkovým úřadem pro letectví jsou zákazníkovi/cestujícímu k dispozici ve formátu PDF na internetových stránkách [www.lba.de](http://www.lba.de) v aktuálním znění.

#### **16. Obecná ustanovení**

16.1 Údaje o cestování a popis hotelu poskytnuté společnostmi FERIEN Touristik jsou správné v době přípravy k tisku. S výjimkou chyb. Rozpoznatelné tiskové, cenové a výpočtové chyby opravňují společnost FERIEN Touristik k napadení jejího prohlášení o záměru, které vedlo k uzavření cestovní smlouvy.

16.2 Zveřejněním nových online nabídek nebo nových výtisků z rezervačního systému cestovní kanceláře pozbývají platnosti všechny předchozí publikace společnosti FERIEN Touristik týkající se stejných destinací a termínů.

16.3 Cestovní smlouva se řídí právem Spolkové republiky Německo.



16.4 Zákazník/cestující může podat žalobu na společnost FERIEN Touristik v jejím sídle v Düsseldorfu.

Pro právní kroky společnosti FERIEN Touristik vůči zákazníkovi/cestujícímu je rozhodující bydliště zákazníka/cestujícího, pokud žaloba nesměřuje proti registrovaným obchodníkům nebo osobám, které nemají obecnou příslušnost v Německu, nebo proti osobám, které po uzavření smlouvy přesunuly své bydliště nebo obvyklý pobyt do zahraničí, nebo jejichž bydliště nebo obvyklý pobyt není v době podání žaloby znám. V těchto případech je rozhodující sídlo společnosti FERIEN Touristik.

16.5 Neplatnost jednotlivých ustanovení cestovní smlouvy nemá za následek neplatnost celé cestovní smlouvy ani ostatních zde uvedených podmínek.

## **17. Ochrana údajů**

Podrobné informace o ochraně osobních údajů a zásadách ochrany soukromí najdete na adrese [www.ferien-touristik.de/datenschutz](http://www.ferien-touristik.de/datenschutz).

Stav 30.01.2023

## **Ochrana údajů**

### **Obecné informace**

Následující informace poskytují jednoduchý přehled o tom, co se děje s vašimi osobními údaji, když navštívíte naše webové stránky. Osobní údaje jsou veškeré údaje, které lze použít k vaší osobní identifikaci. Podrobné informace o předmětu ochrany osobních údajů naleznete v našem prohlášení o ochraně osobních údajů uvedeném pod tímto textem. Ochranu vašich osobních údajů bereme velmi vážně. S vašimi osobními údaji zacházíme důvěrně a v souladu se zákonnými předpisy o ochraně osobních údajů a těmito zásadami ochrany osobních údajů. Při používání těchto webových stránek jsou shromažďovány různé osobní údaje. Tyto zásady ochrany osobních údajů vysvětlují, jaké údaje shromažďujeme a k jakým účelům je používáme. Rádi bychom upozornili, že přenos údajů přes internet (např. při komunikaci e-mailem) může být zatížen bezpečnostními slabiny. Úplná ochrana údajů před přístupem třetích stran není možná.

### **Jak shromažďujeme vaše údaje na těchto webových stránkách?**

Na jedné straně jsou vaše údaje shromažďovány, když nám je poskytnete. Mohou to být například údaje, které zadáte do kontaktního formuláře. Další údaje jsou shromažďovány automaticky našimi IT systémy, když navštívíte webové stránky. Jedná se především o technické údaje (např. internetový prohlížeč, operační systém nebo čas zobrazení stránky). Tyto údaje jsou shromažďovány automaticky, jakmile vstoupíte na naše webové stránky.

### **K čemu vaše údaje používáme?**

Některé údaje jsou shromažďovány za účelem zajištění bezchybného poskytování webových stránek. Další údaje mohou být použity k analýze uživatelského chování. Osobní údaje, jako je příjmení, jméno, adresa, e-mailová adresa, datum narození, zákaznické číslo, IP adresa, jsou na těchto webových stránkách shromažďovány pouze v nezbytném rozsahu, např. pro zpracování cestovních rezervací, pro kontrolu kreditu, při použití oblasti "Moje rezervace", pro soutěže a pro kontaktování.

### **Analytické nástroje a nástroje od poskytovatelů třetích stran**

Když navštívíte naše webové stránky, vaše chování při surfování může být statisticky vyhodnoceno. K tomu slouží především soubory cookie a takzvané analytické programy. Analýza vašeho chování při surfování je obvykle anonymní; chování při surfování nelze zpětně vysledovat. Proti této analýze můžete vznést námitku nebo jí zabránit tím, že určité nástroje nebudete používat. Podrobné informace o tom naleznete v následujících zásadách ochrany osobních údajů. Proti této analýze můžete vznést námitku. O možnostech vznesení námítky vás budeme informovat v těchto zásadách ochrany osobních údajů.

## **PODROBNÉ PROHLÁŠENÍ O OCHRANĚ ÚDAJŮ**

### **OBEČNÉ INFORMACE A POVINNÉ INFORMACE PRO VŠECHNY**

#### **Správce odpovědný za zpracování**

Správce pro zpracování údajů obecně a na webových stránkách je: FERIEN Touristik

GmbH  
Emanuel-Leutze-Str. 8  
40547 Düsseldorf  
Telefon +49 (0)211 68 771 185  
Fax +49 (0)211 68 771 224  
E-Mailservice@ferien-touristik.de

#### **Pověřenec pro ochranu osobních údajů**

V naší společnosti jsme jmenovali pověřence pro ochranu osobních údajů:

Fabio Pastars DPN Datenschutz GmbH & Co KG.  
Helmholtzstrasse 26  
41747 Viersen  
E-Maildatenschutz@ferien-touristik.de

### **Jaká máte práva týkající se zpracování vašich údajů?**

## **Odvolání souhlasu se zpracováním údajů**

Řada operací zpracování údajů je možná pouze s vaším výslovným souhlasem. Souhlas, který jste již udělili, můžete kdykoli odvolat. Stačí, když nám zašlete neformální e-mail. Zákonnost zpracování údajů provedeného do odvolání zůstává odvoláním nedotčena.

## **Informace o vašich údajích**

Máte právo získat informace o svých osobních údajích, které zpracováváme, a vyžádat si kopii těchto údajů. Součástí těchto informací jsou Účely zpracování, kategorie údajů, jejich příjemci nebo kategorie příjemců a pokud možno plánovaná doba uchovávání údajů nebo kritéria pro stanovení této doby.

## **Oprava, výmaz, omezení**

Kromě toho máte právo požadovat opravu nesprávných údajů nebo vymazání neoprávněně uložených údajů. Pokud výmaz není možný - z různých důvodů - máte právo požadovat omezení zpracování nebo výmaz. požádat o zablokování vašich údajů.

## **Právo vznést námitku proti shromažďování údajů ve zvláštních případech a proti přímému marketingu (čl. 21 GDPR)**

Pokud je zpracování údajů prováděno na základě čl. 6 odst. 1 písm. e) nebo f) GDPR, máte právo kdykoli vznést námitku proti zpracování vašich osobních údajů z důvodů vyplývajících z vaší konkrétní situace; to platí i pro profilování založené na těchto ustanoveních. Příslušný právní základ, na kterém je zpracování založeno, naleznete v těchto zásadách ochrany osobních údajů. Pokud vznesete námitku, nebudeme již vaše dotčené osobní údaje zpracovávat, pokud neprokážeme závažné oprávněné důvody pro zpracování, které převažují nad vašimi zájmy, právy a svobodami, nebo pokud zpracování neslouží k určení, výkonu nebo obhajobě právních nároků (námitka podle čl. 21 odst. 1 GDPR). Pokud jsou vaše osobní údaje zpracovávány za účelem přímého marketingu, máte právo kdykoli vznést námitku proti zpracování osobních údajů, které se vás týkají, za účelem takového marketingu; to platí i pro profilování, pokud je s takovým přímým marketingem spojeno. Pokud vznesete námitku, nebudou vaše osobní údaje následně pro účely přímého marketingu dále používány (námitka podle čl. 21 odst. 2 GDPR).

## **Právo podat stížnost u příslušného dozorového úřadu**

Máte právo podat stížnost u dozorového úřadu. Příslušným regulačním orgánem pro záležitosti týkající se právních předpisů o ochraně údajů je pověřenec pro ochranu údajů spolkové země Severní Porýní-Vestfálsko Kavalleriestr. 2-4 40213 Düsseldorf Fon 0211 38424-0 Fax 0211 38424-1 E- Mailpoststelle@ldi.nrw.de

## **Právo na přenositelnost údajů**

Máte právo na to, abychom vám nebo třetí straně předali údaje, které zpracováváme automaticky na základě vašeho souhlasu nebo v rámci plnění smlouvy, v běžně používaném, strojově čitelném formátu. Pokud požádáte o přímé předání údajů jinému správci, uskuteční se pouze v případě, že je to technicky proveditelné. Chcete-li uplatnit svá práva, obraťte se na našeho pověřence pro ochranu osobních údajů na adrese [datenschutz\(at\)ferien-touristik.de](mailto:datenschutz(at)ferien-touristik.de).

## **Šifrování SSL nebo TLS**

Ochrana a zabezpečení vašich údajů přikládáme velký význam. Proto vaše údaje v internetovém obchodě šifrujeme metodou SSL (Secure Socket Layer). Jedná se o jednu z nejbezpečnějších a nejpoužívanějších metod na internetu, která se používá vždy při přenosu citlivých údajů. To znamená, že vaše údaje nemohou přečíst třetí strany. Šifrované spojení poznáte podle symbolu zámku v řádku prohlížeče a podle toho, že se adresní řádek prohlížeče změní z http na https.

## **Šifrované platební transakce na těchto webových stránkách**

Pokud existuje povinnost poskytnout nám vaše platební údaje (např. číslo účtu pro povolení inkasa) po uzavření úplatné smlouvy, jsou tyto údaje nutné pro zpracování platby. Platební transakce prostřednictvím obvyklých platebních prostředků (Visa/MasterCard, inkaso) probíhají výhradně prostřednictvím šifrovaného spojení SSL nebo TLS. Šifrované spojení poznáte podle toho, že se adresní řádek prohlížeče změní z "http://" na "https://" a podle symbolu zámku v řádku prohlížeče.

Díky šifrované komunikaci nemohou platební údaje, které nám předáváte, číst třetí strany.

## **INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ PRO VLASTNÍ OBCHODNÍ ÚČELYW**

### **1. Účely a právní základy zpracování**

Vaše osobní údaje shromažďujeme a zpracováváme pro následující účely:

#### **Údaje o žadateli**

Údaje o uchazečích shromažďujeme a zpracováváme za účelem provedení výběrového řízení, pokud je to nezbytné pro rozhodnutí o navázání pracovního poměru s námi. Právním základem je čl. 88 GDPR.

Ve spojení s § 26 odst. 1 ve spojení s odst. 8 větou 2 BDSG. Pokud přijmeme uchazeče, můžeme již získané osobní údaje dále zpracovávat v souladu s § 26 odst. 1 BDSG, pokud je to nezbytné pro účely pracovního poměru. Údaje odmítnutých uchazečů uchováváme po dobu až 6 měsíců od obdržení odmítnutí v textové podobě na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR pro případnou obhajobu právních nároků uplatněných z přijímacího řízení. Naším oprávněným zájmem je zde případné důkazní břemeno v řízení podle obecného zákona o rovném zacházení (AGG). Jakékoli další ukládání bude probíhat pouze s výslovným souhlasem žadatele.

#### **Dotaz e-mailem, telefonicky nebo faxem**

Pokud se na nás obrátíte e-mailem, telefonicky nebo faxem, bude váš dotaz zpracován, včetně všech

Získané osobní údaje (jméno, dotaz) budou uloženy a zpracovány za účelem vyřízení vaší žádosti. Tyto údaje nebudeme předávat bez vašeho souhlasu. Tyto údaje jsou zpracovávány na základě čl. 6 odst. 1 písm. b GDPR, pokud váš dotaz souvisí s plněním smlouvy nebo je nezbytný pro provedení předšmluvních opatření. Ve všech ostatních případech je zpracování založeno na vašem souhlasu (čl. 6 odst. 1 písm. a GDPR) a/nebo na našich oprávněných zájmech (čl. 6 odst. 1 písm. f GDPR), neboť máme oprávněný zájem na efektivním zpracování nám adresovaných dotazů. Údaje, které nám zašlete prostřednictvím kontaktních žádostí, u nás zůstanou, dokud nás nepožádáte o jejich vymazání, neodvoláte svůj souhlas s jejich uložením nebo dokud nezanikne účel uložení údajů (např. po vyřízení vaší žádosti). Povinná zákonná ustanovení - zejména zákonné lhůty pro uchovávání údajů - zůstávají nedotčena.

#### **Registrace na těchto webových stránkách**

Na našich webových stránkách se můžete zaregistrovat, abyste mohli využívat další funkce webu. Vámi zadané údaje použijeme pouze pro účely využití příslušné nabídky nebo služby, pro kterou jste se zaregistrovali. Povinné údaje požadované při registraci je třeba uvést v plném rozsahu. V opačném případě registraci odmítneme. V případě důležitých změn, například rozsahu nabídky nebo technicky nezbytných změn, využijeme e-mailovou adresu uvedenou při registraci k tomu, abychom vás tímto způsobem informovali. Údaje zadané při registraci jsou zpracovávány na základě vašeho souhlasu (čl. 6 odst. 1 písm. a GDPR). Svůj souhlas můžete kdykoli odvolat. Stačí, když nám zašlete neformální e-mail. Zákonost již provedeného zpracování údajů zůstává odvoláním nedotčena. Údaje shromážděné při registraci budou námi uloženy po dobu, po kterou budete na našich webových stránkách zaregistrováni, a poté budou vymazány. Zákonné lhůty pro uchovávání údajů zůstávají nedotčeny.

#### **Rezervace cestování**

Osobní údaje zpracováváme pro přípravu nabídek (uzavření cestovní smlouvy) a pro uzavření, provedení nebo zrušení cestovní rezervace. Toto zpracování je založeno na čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR, který povoluje zpracování (včetně předání) údajů za účelem splnění smlouvy.

Shromážděné údaje o zákaznících budou po dokončení objednávky nebo ukončení obchodního vztahu vymazány. Zákonné lhůty pro uchovávání údajů zůstávají nedotčeny.

#### **Posouzení úvěruschopnosti**

Při rozhodování o provedení cestovní rezervace kontrolujeme úvěruschopnost před provedením cestovní rezervace, a to bez ohledu na zvolený způsob platby. Za tímto účelem spolupracujeme se společností Creditreform Boniversum GmbH, Hellersbergstraße 11, 41460 Neuss, od které získáváme potřebné údaje. Za tímto účelem předáváme společnosti Creditreform Boniversum GmbH vaše jméno, adresu a kontaktní údaje. Informace podle článku 14 GDPR o zpracování údajů, které probíhá u společnosti Creditreform Boniversum GmbH, naleznete zde: [www.boniversum.de/EU-DSGVO](http://www.boniversum.de/EU-DSGVO). Toto zpracování je založeno na našem oprávněném zájmu podle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR ve spojení s čl. 22 odst. 2 písm. a) GDPR. Náš oprávněný zájem spočívá v předcházení finančnímu riziku nesplacení plateb u navazujících platebních metod. Všechny položky - jako jsou letenky, hotelové pokoje atd. jsou pro nás automaticky rezervovány a zaplacené na pozadí, jakmile je rezervace provedena. Vzhledem k často velmi krátkodobé dostupnosti je pro rezervovatelnost cestovní nabídky mimořádně důležité, aby tyto rezervace byly provedeny okamžitě. Zpracování platby u vás však probíhá až později (bankovním převodem, inkasem, kreditní kartou), proto pro nás existuje riziko nesplacení a my se proti němu chráníme tím, že před rezervací prověříme vaši úvěruschopnost. Proti tomuto zpracování vašich údajů máte právo vznést námitku. V takovém případě vám však můžeme nabídnout pouze způsoby platby předem u telefonických rezervací.

#### **Odkaz na registraci/využití nezaplacených pohledávek za bodové hodnocení (§ 31 odst. 2 BDSG - nový)**

Není-li pohledávka sporná, může úvěrová agentura Creditreform Boniversum při stanovení pravděpodobné hodnoty nesplacené pohledávky zohlednit údaje o této nesplacené pohledávce podle dalších podmínek § 31 odst. 2 BDSG-neu.

schopnost a ochota platit. Původní znění zákona najdete zde: [www.boniversum.de/EU-DSGVO](http://www.boniversum.de/EU-DSGVO).

### **Akce a soutěže**

Osobní údaje zpracováváme také za účelem pořádání propagačních akcí a soutěží. Toto zpracování je založeno na vašem souhlasu v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR. Po skončení soutěže budou všechny údaje, které jste nám předali za účelem účasti v soutěži, vymazány, pokud neexistují jiné zákonné nebo smluvní požadavky na jejich uchování.

### **Reklamní účely**

Adresy našich stávajících zákazníků můžeme také použít pro poštovní reklamu na brožury, katalogy a podobně; toto zpracování je založeno na čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR. Náš oprávněný zájem spočívá v personalizované přímé reklamě. Máte právo kdykoli vznést námitku proti používání vašich údajů pro účely přímého marketingu. E-mailové adresy našich stávajících zákazníků, tj. pouze těch, kteří s námi již mají obchodní vztah, používáme k tomu, abychom je kontaktovali e-mailem s reklamními nabídkami a užitečnými informacemi. Toto zpracování je založeno na čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR ve spojení s § 7 odst. 3 UWG. Náš oprávněný zájem spočívá v jednoduchém a příznivém reklamním přístupu k našim stávajícím zákazníkům a ve zlepšení jejich zkušeností s rezervací zájezdů. Samozřejmě v souladu s vysokými požadavky § 7 odst. 3 UWG, který za určitých podmínek legitimizuje použití e-mailové adresy stávajících zákazníků. Máte právo kdykoli vznést námitku proti použití vaší e-mailové adresy pro tyto účely.

## **2. Přenos dat**

Osobní údaje předáváme třetím stranám pouze v případě, že je to nezbytné v souvislosti se zpracováním smlouvy. To se týká společností, které se podílejí na rezervované cestě, jako jsou letecké společnosti, hotely, půjčovny aut, společnosti vydávající kreditní karty, poskytovatelé platebních služeb, banky nebo poskytovatelé převodních služeb. Základem pro předání je čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR, který umožňuje zpracování údajů pro plnění smlouvy nebo před smluvních opatření. Předání vašich údajů do třetí země bez vhodných záruk je založeno na čl. 49 odst. 1 písm. b) GDPR, který povoluje předání údajů pro plnění cestovní smlouvy. Jakékoli další předávání údajů se uskuteční pouze tehdy, pokud jste s předáním výslovně souhlasili nebo pokud jsme k tomu ze zákona nebo úředně povinni nebo pokud je předání nezbytné v souvislosti s vaším používáním webových stránek. Vaše údaje nebudou bez vašeho výslovného souhlasu předávány třetím stranám, například pro reklamní účely.

## **3. Ukládání dat**

Vaše osobní údaje budou uchovávány pouze po dobu, po kterou je znalost údajů nezbytná pro účely smluvního vztahu nebo pro účely, pro které byly shromážděny, nebo po dobu, po kterou existují zákonné nebo smluvní požadavky na uchování údajů. Zákonné lhůty pro uchování údajů vyplývají mimo jiné z předpisů sociálního a daňového práva a v případě dokumentů a potvrzení relevantních pro daňové právo se prodlužují až na deset let.

## **4. Automatizované rozhodování a profilování**

### **Prevence podvodů / předcházení podvodům**

Abychom zabránili podvodům, automaticky kontrolujeme údaje o cestovní rezervaci před jejím provedením. Na základě údajů o rezervaci se v reálném čase vypočítá pravděpodobnost podvodné rezervace a vrátí se bodové hodnocení, na které můžeme reagovat. V případě anomálií a pochybností kontaktujeme cestujícího, abychom ověřili konečnou důvěryhodnost. Za tímto účelem předáváme údaje externímu poskytovateli služeb, společnosti Ypsilon Abrechnungs GmbH, Vilbeler Straße 203, 60388 Frankfurt nad Mohanem. Tento dodavatel vytvoří z údajů hash hodnotu a porovná ji se všemi ostatními rezervacemi, které již byly zkontrolovány, pomocí algoritmu vyvinutého ve firmě, čímž získá hodnotu pravděpodobnosti. Toto zpracování se provádí na základě čl. 6 odst. 1 písm. f) obecného nařízení o ochraně osobních údajů. Náš oprávněný zájem spočívá v prevenci podvodných rezervací a snížení souvisejících nákladů.

## **Profilování**

Z vašich osobních údajů nebudeme vytvářet žádné profily. Rádi bychom upozornili, že sami nepoužíváme žádný identifikační software a že biometrické údaje nejsou analyzovány.

## **5. Příjímač**

K vašim osobním údajům mají přístup pouze naši zaměstnanci, kteří jsou zodpovědní za technickou správu, údržbu a další rozvoj webových stránek. Pokud nás kontaktujete, mají k vašim osobním údajům přístup také zaměstnanci, kteří jsou odpovědní za zpracování příslušného procesu. Kromě toho pro údržbu našich IT systémů využíváme externí servisní společnosti, které mohou v rámci své činnosti získat přístup k vašim osobním údajům. Totéž platí pro poskytovatele hostingu.

## **6. Jak dlouho budou vaše osobní údaje uloženy?**

Vaše osobní údaje budou vymazány, pokud jste odvolali svůj souhlas se zpracováním nebo pokud osobní údaje již nejsou potřebné pro splnění účelu, pro který byly zpracovány, např. dotaz prostřednictvím některého z našich kontaktních formulářů. Vaše osobní údaje budou uchovávány pouze po dobu, po kterou je znalost údajů nezbytná pro účely smluvního vztahu nebo pro účely, pro které byly shromážděny, nebo po dobu, po kterou existují zákonné nebo smluvní požadavky na uchovávání údajů. Zákonné lhůty pro uchovávání údajů vyplývají mimo jiné z předpisů sociálního a daňového práva a trvají až deset let v případě dokumentů a potvrzení relevantních pro daňové právo.

## **7. Proč jsou vaše osobní údaje shromáždovány**

Vaše osobní údaje potřebujeme k tomu, abychom vám umožnili používat webové stránky a zpracovat vaši rezervaci cesty, newsletter nebo kontaktní dotaz. Máte možnost své osobní údaje neposkytnout nebo nám poskytnout neúplné informace. To však může znamenat, že vám nebudeme moci umožnit používání webových stránek nebo jejich úplné využití, případně že se nebudete moci zúčastnit losování o ceny nebo soutěže nebo zakoupit naše nabídky cestování online.

## **SHROMAŽĎOVÁNÍ ÚDAJŮ NA NAŠICH WEBOVÝCH STRÁNKÁCH**

### **Poskytovatel platebních**

#### **služeb Paypal**

Na našich webových stránkách nabízíme mimo jiné platbu přes PayPal. Poskytovatelem této platební služby je společnost PayPal (Europe) S.à.r.l. et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg (dále jen "PayPal"). Pokud zvolíte platbu prostřednictvím služby PayPal, budou zadané platební údaje předány společnosti PayPal. Předání vašich údajů společnosti PayPal je založeno na čl. 6 odst. 1 písm. a GDPR (souhlas) a čl. 6 odst. 1 písm. b GDPR (zpracování za účelem splnění smlouvy). Svůj souhlas se zpracováním údajů máte možnost kdykoli odvolat. Odvolání nemá vliv na účinnost operací zpracování údajů v minulosti.

#### **Kreditní karty Mastercard a Visa**

Pro zpracování plateb kreditní kartou používáme karty Mastercard (<https://www.mastercard.de/de/cs/datenschutz.html>) a VISA (<https://www.visa.de/datenschutz>). Toto zpracování je prováděno na základě vašeho souhlasu podle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR a pro plnění smlouvy na základě čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR. Údaje zpracovávají v této souvislosti se týkají jména, adresy, bankovních údajů, čísel kreditních karet, hesel, jakož i smlouvy, celkových a

informace týkající se příjemce. Tyto údaje jsou nutné k provádění transakcí. Tyto údaje však zpracovává a ukládá pouze poskytovatel kreditní karty. Neobdržíme žádné osobní údaje, ale pouze zpětnou vazbu o potvrzení nebo zamítnutí platby. Je možné, že příslušný poskytovatel kreditní karty předá údaje úvěrovým agenturám za účelem ověření totožnosti a úvěruschopnosti. Prostudujte si prosím podmínky poskytovatele a informace o ochraně osobních údajů. Platí podmínky a informace o ochraně údajů společností Mastercard a Visa, které si můžete prohlédnout na internetových stránkách [www.mastercard.de](http://www.mastercard.de) a [www.visa.de](http://www.visa.de).

### **Zpravodaj**

Pokud chcete dostávat newsletter nabízený na webových stránkách, potřebujeme od vás e-mailovou adresu a informace, které nám umožní ověřit, že jste vlastníkem poskytnuté e-mailové adresy a že souhlasíte se zasíláním newsletteru. Žádné další údaje neshromažďujeme, nebo pouze na základě dobrovolnosti. Tyto údaje používáme výhradně k zasílání požadovaných informací a nepředáváme je třetím stranám. Údaje zadané v registračním formuláři pro zasílání newsletteru jsou zpracovávány výhradně na základě vašeho souhlasu (čl. 6 odst. 1 písm. a GDPR). Svůj souhlas s uchováváním údajů, e-mailovou adresou a jejím používáním pro zasílání newsletteru můžete kdykoli odvolat, např. prostřednictvím stránky "Odhlásit odběr" v newsletteru. Zákonnost již provedených operací zpracování údajů zůstává zrušením nedotčena. Údaje, které jste u nás uložili za účelem přihlášení k odběru newsletteru, budou u nás uloženy do doby, než se z odběru newsletteru odhlásíte, a po odhlášení z odběru newsletteru budou vymazány. Údaje uložené u nás pro jiné účely zůstávají tímto nedotčeny.

### **Newsletter2Go**

Tato webová stránka používá k zasílání newsletterů službu Newsletter2Go. Poskytovatelem je společnost Newsletter2Go GmbH, Nürnberger Straße 8, 10787 Berlín, Německo. Newsletter2Go je služba, kterou lze mimo jiné využít k organizaci a analýze zasílání newsletterů. Údaje, které zadáte za účelem přihlášení k odběru newsletteru, jsou uloženy na serverech společnosti Newsletter2Go v Německu. Pokud si nepřejete, aby vás služba Newsletter2Go analyzovala, musíte se z odběru newsletteru odhlásit. Za tímto účelem poskytujeme v každé zprávě s newsletterem příslušný odkaz. Z odběru newsletteru se můžete odhlásit také přímo na webových stránkách.

### **Analýza dat provedená službou Newsletter2Go**

Pomocí služby Newsletter2Go můžeme analyzovat naše kampaně na zasílání newsletterů. Můžeme například zjistit, zda byla zpráva s newsletterem otevřena a na které odkazy bylo kliknuto. Tímto způsobem můžeme mimo jiné zjistit, na které odkazy se klikalo obzvláště často. Můžeme také rozpoznat, zda byly po otevření/kliknutí provedeny určité předem definované akce (míra konverze). Můžeme například rozpoznat, zda jste po kliknutí na newsletter provedli nákup. Služba Newsletter2Go nám také umožňuje kategorizovat příjemce newsletteru podle různých kategorií ("clustering"). Příjemci newsletteru mohou být kategorizováni například podle věku, pohlaví nebo místa bydliště. Tímto způsobem lze newslettery lépe přizpůsobit příslušným cílovým skupinám. Podrobné informace o funkcích služby Newsletter2Go naleznete na následujícím odkazu: <https://www.newsletter2go.de/features/newsletter-software/>.

### **Právní základ**

Zpracování údajů probíhá na základě vašeho souhlasu (čl. 6 odst. 1 písm. a GDPR). Tento souhlas můžete kdykoli odvolat. Zákonnost již provedených operací zpracování údajů zůstává odvoláním nedotčena.

### **Doba skladování**

Údaje, které nám poskytnete za účelem přihlášení k odběru newsletteru, budou u nás uloženy, dokud se z odběru newsletteru neodhlásíte, a po odhlášení z odběru newsletteru budou vymazány z našich serverů i ze serverů společnosti Newsletter2Go.



Údaje, které ukládáme pro jiné účely, tím nejsou dotčeny. Další informace naleznete v zásadách ochrany osobních údajů společnosti Newsletter2Go na adrese:  
<https://www.newsletter2go.de/features/datenschutz-2/>.

### **Uzavření smlouvy o zpracování objednávky**

Se společností Newsletter2Go jsme uzavřeli smlouvu, ve které se zavazujeme, že bude chránit údaje našich zákazníků a nebude je předávat třetím stranám. Tuto smlouvu si můžete prohlédnout na následujícím odkazu:

[https://www.newsletter2go.de/docs/datenschutz/ADV\\_Muster\\_Newsletter2Go\\_GmbH\\_latest\\_Form.pdf](https://www.newsletter2go.de/docs/datenschutz/ADV_Muster_Newsletter2Go_GmbH_latest_Form.pdf).

### **Kontaktní formuláře**

Nabízíme vám různé formuláře pro zadávání údajů. Pokud nám zašlete informace prostřednictvím kontaktního formuláře, budou tyto informace, včetně kontaktních údajů, které zde uvedete, uloženy pro účely zpracování dotazu a pro případ dalších dotazů. Tyto údaje nebudeme předávat dále bez vašeho souhlasu. Údaje zadané v kontaktním formuláři jsou zpracovávány výhradně na základě vašeho souhlasu (čl. 6 odst. 1 písm. a GDPR). Tento souhlas můžete kdykoli odvolat. Stačí, když nám zašlete neformální e-mail. Zákonnost operací zpracování údajů provedených do odvolání zůstává odvoláním nedotčena. Údaje, které nám poskytnete v kontaktním formuláři, budeme uchovávat, dokud nepožádáte o jejich vymazání, neodvoláte svůj souhlas s jejich uložením nebo dokud nezanikne účel jejich uložení (např. po vyřízení vaší žádosti). Závazná zákonná ustanovení - zejména doby uchovávání - zůstávají nedotčena.

### **Používání souborů cookie**

Na našich webových stránkách používáme soubory cookie. Soubory cookie jsou textové soubory, které prohlížeč ukládá na váš pevný disk. Tyto údaje obsahují informace o tom, které internetové stránky jste navštívili a které reklamní materiály jste viděli. Soubory cookie však nikdy neumožňují zjistit osobní údaje, jako je jméno, adresa, e-mailová adresa atd. Soubory cookie používají provozovatelé webových stránek na internetu například ke kontrole, zda jste oprávněni zobrazit požadované informace na webové stránce. Pro ukládání souborů cookie do vašeho počítače není třeba provádět žádná zvláštní nastavení v prohlížeči. Váš prohlížeč soubory cookie ve výchozím nastavení přijímá a ukládá je např.

B. v adresáři s názvem "Temporary Internet Files", protože nepředstavují bezpečnostní riziko. Pokud si nepřejete, abychom soubory cookie používali, deaktivujte tuto funkci ve svém prohlížeči. Další informace naleznete v dialogu nápovědy svého prohlížeče. Pokud naše soubory cookie přijmete, zůstanou ve vašem počítači trvalé soubory cookie, pokud je předtím neodstraníte. Relace cookies vyprší 1 hodinu po vaší poslední akci. Upozorňujeme však, že vypnutí souborů cookie může omezit používání webových stránek a nabízených služeb. Soubory cookie, které jsou nutné k provedení procesu elektronické komunikace nebo k poskytnutí určitých funkcí, které jste si vyžádali (např. funkce nákupního košíku), jsou ukládány na základě čl. 6 odst. 1 písm. f GDPR. Na ukládání souborů cookie máme oprávněný zájem za účelem technicky bezchybného a optimalizovaného poskytování našich služeb. Pokud jsou ukládány jiné soubory cookie (např. soubory cookie pro analýzu vašeho chování při surfování), jsou v těchto zásadách ochrany osobních údajů zpracovány samostatně.

### **Soubory protokolu serveru / data protokolu**

Provozovatel stránek automaticky shromažďuje a ukládá informace do tzv. protokolových souborů serveru, které nám váš prohlížeč automaticky předává. Jedná se o

- Typ a verze prohlížeče
- Použitý operační systém
- Adresa URL odkazujícího subjektu
- Název hostitele přistupujícího počítače

- Čas požadavku serveru
- IP adresa

Tyto údaje nejsou sloučeny s jinými zdroji dat. Základem pro zpracování údajů je čl. 6 odst. 1 písm. b GDPR, který umožňuje zpracování údajů pro plnění smlouvy nebo předmluvních opatření. Bez dalších doplňujících informací, jako jsou např. informace od poskytovatele internetu o vlastníkoví připojení, které obvykle nemáme bez konkrétního důvodu k dispozici, např. v případě podezření na porušení předpisů, nemůžeme tyto údaje přiřadit k jednotlivým identifikovatelným osobám.

### **Používání webové analytiky Google Analytics**

Tyto webové stránky využívají funkce služby pro analýzu webu Google Analytics. Poskytovatelem je společnost Google Ireland Limited ("Google"), Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irsko. Služba Google Analytics používá tzv. Jedná se o textové soubory, které se ukládají ve vašem počítači a umožňují analyzovat vaše používání webových stránek. Informace vygenerované souborem cookie o vašem používání těchto webových stránek se obvykle přenášejí na server společnosti Google v USA a tam se ukládají. Ukládání souborů cookie Google Analytics a používání tohoto analytického nástroje se zakládá na čl. 6 odst. 1 písm. f GDPR. Provozovatel webových stránek má oprávněný zájem na analýze chování uživatelů za účelem optimalizace svých webových stránek i reklamy.

### **Anonymizace IP**

Na těchto webových stránkách jsme aktivovali funkci anonymizace IP. To znamená, že vaše IP adresa bude společností Google v členských státech Evropské unie nebo v jiných signatářských státech Dohody o Evropském hospodářském prostoru před odesláním do USA zkrácena. Pouze ve výjimečných případech bude celá IP adresa přenesena na server společnosti Google v USA a tam zkrácena. Google bude tyto informace používat jménem provozovatele těchto webových stránek k analýze vašeho používání webových stránek, k sestavování zpráv o činnosti na webových stránkách a k poskytování dalších služeb provozovateli webových stránek týkajících se činnosti na webových stránkách a používání internetu. IP adresa předaná vaším prohlížečem v rámci služby Google Analytics nebude sloučena s jinými údaji společnosti Google.

### **Zásuvný modul prohlížeče**

Používání souborů cookie můžete odmítnout výběrem příslušného nastavení ve svém prohlížeči, avšak upozorňujeme, že v takovém případě nebudete moci využívat všechny funkce těchto webových stránek. Můžete také zabránit tomu, aby společnost Google shromažďovala údaje generované souborem cookie a související s vaším používáním těchto webových stránek (včetně vaší IP adresy) a aby tyto údaje zpracovávala společnost Google, a to tak, že si stáhnete a nainstalujete zásuvný modul prohlížeče, který je k dispozici na následujícím odkazu: <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=de>.

### **Námítka proti shromažďování údajů**

Shromažďování vašich údajů službou Google Analytics můžete zabránit kliknutím na následující odkaz. Nastaví se soubor cookie pro odhlášení, který zabrání shromažďování vašich údajů při dalších návštěvách těchto webových stránek: Deaktivujte službu Google Analytics. Další informace o tom, jak Google Analytics nakládá s uživatelskými údaji, najdete v zásadách ochrany osobních údajů společnosti Google: <https://support.google.com/analytics/answer/6004245?hl=de>.

### **Zpracování objednávek**

Se společností Google jsme uzavřeli smlouvu o zpracování objednávek a při používání služby Google Analytics plně uplatňujeme přísné požadavky německých úřadů na ochranu osobních údajů.

### **Demografické charakteristiky v Google Analytics**

Tyto webové stránky používají funkci "demografické charakteristiky" služby Google Analytics. Ta umožňuje vytvářet přehledy obsahující údaje o věku, pohlaví a zájmech návštěvníků.

návštěvníci stránek. Tyto údaje pocházejí z reklamy založené na zájmu společnosti Google a z údajů o návštěvnicích od poskytovatelů třetích stran. Tyto údaje nelze přiřadit ke konkrétní osobě. Tuto funkci můžete kdykoli deaktivovat prostřednictvím nastavení reklamy ve svém účtu Google nebo zabránit shromažďování údajů službou Google Analytics, jak je popsáno v části "Námítka proti shromažďování údajů" je obecně zakázána.

#### **Doba skladování**

Údaje uložené společností Google na úrovni uživatelů a událostí, které jsou spojeny se soubory cookie, ID uživatele nebo reklamními ID (např. soubory cookie DoubleClick, reklamní ID systému Android), jsou po 14 měsících anonymizovány nebo odstraněny. Podrobnosti naleznete na následujícím odkazu: <https://support.google.com/analytics/answer/7667196?hl=de>.

#### **Informace o zpracování údajů v souvislosti s online přítomností na sociálních sítích**

Udržujeme online přítomnost na sociálních sítích a platformách, abychom mohli komunikovat se zákazníky, zájemci a uživateli, kteří jsou zde aktivní, a informovat je o našich službách. Zpracování osobních údajů uživatelů je založeno na našem oprávněném zájmu účinně informovat uživatele a komunikovat s nimi v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR. Pokud jsou uživatelé příslušnými poskytovateli požádáni o souhlas se zpracováním údajů (tj. o udělení souhlasu, např. zaškrtnutím políčka nebo potvrzením tlačítka), je právním základem pro zpracování čl. 6 odst. 1 písm. a., čl. 7 GDPR. V souladu s rozsudkem Soudního dvora EU ze dne 5. června 2018 vám musíme poskytnout vyčerpávající informace o zpracování údajů, které probíhá prostřednictvím a prostřednictvím stránky na Facebooku (a případně dalších sociálních médií). Protože v současné době bohužel nemáme k dispozici dostatečné informace, rádi bychom vás odkázali na zásady zpracování údajů a možnosti odhlášení příslušné sociální sítě. Žádosti o informace a uplatnění práv subjektu údajů lze uplatnit pouze u příslušných poskytovatelů, protože pouze oni mají přístup k údajům uživatele. Facebook (Facebook Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, Irsko) Zásady ochrany osobních údajů: <https://www.facebook.com/about/privacy/> Opt-Out: <https://www.facebook.com/settings?tab=ads> a <http://www.youronlinechoices.com> Ochrana osobních údajů: <https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000GnywAAC&status=Active>.

#### **Sociální média / Facebook a google+**

Nepoužíváme žádné pluginy z příslušných sociálních sítí. Kdekoli na našich stránkách uvidíte loga Facebooku a Googlu, jedná se pouze o přesměrování na naše veřejné firemní stránky. Neshromažďujeme o nich žádné údaje.

#### **Co byste měli vědět o ochraně svých dat**

stránky ferien-touristik.de mohou obsahovat odkazy na jiné webové stránky. Vezměte prosím na vědomí, že pokud kliknete na některý z těchto odkazů, budete přesměrováni na jiné webové stránky, za které ferien-touristik.de nenese žádnou odpovědnost. Doporučujeme, abyste si přečetli zásady ochrany osobních údajů všech těchto stránek, protože jejich zásady se mohou lišit od zásad ochrany osobních údajů na stránkách ferien-touristik.de. Pokud budete potřebovat další informace týkající se našich zásad ochrany osobních údajů, neváhejte se na nás kdykoli obrátit. Na vaše dotazy vám neprodleně odpovíme. Dotazy a připomínky zasílejte na e-mailovou adresu [service@ferien-touristik.de](mailto:service@ferien-touristik.de). Váš tým FERIEN Touristik Stav: 08.05.2019 Tyto zásady ochrany osobních údajů jsou průběžně aktualizovány v důsledku měnících se okolností nebo úpravy právního stavu.

#### **Informační formulář pro zájezd podle § 651a německého občanského zákoníku**

Kombinace cestovních služeb, která je vám nabízena, je soubornou dovolenou ve smyslu směrnice (EU) 2015/2302, a proto můžete využít všech práv EU, která se na souborné dovolené vztahují. Společnost FERIEN Touristik GmbH, Emanuel-Leutze-Str. 8, 40547 Düsseldorf nese plnou odpovědnost za řádné provedení celého souborného zájezdu. Kromě toho má společnost FERIEN Touristik GmbH zákonem požadované zajištění pro vrácení vašich plateb a v případě, že je součástí zájezdu doprava, pro zajištění vaší dopravy zpět v případě její platební neschopnosti.

### **Hlavní práva podle směrnice (EU) 2015/2302**

- Cestující obdrží všechny podstatné informace o zájezdu před uzavřením smlouvy o zájezdu.
- Za řádné poskytnutí všech cestovních služeb, které jsou součástí smlouvy, odpovídá vždy alespoň jedna společnost.
- Cestující obdrží nouzové telefonní číslo nebo údaje o kontaktním místě, kde se mohou spojit s cestovní kanceláří nebo cestovní agenturou.
- Cestující mohou v přiměřené lhůtě a případně za příplatek převést zájezd na jinou osobu.
- Cenu zájezdu lze zvýšit pouze v případě zvýšení některých nákladů (např. cen pohonných hmot) a pokud je to výslovně stanoveno ve smlouvě, a to nejpozději 20 dní před zahájením zájezdu. Pokud zvýšení ceny přesáhne 8 % ceny zájezdu, může cestující od smlouvy odstoupit. Pokud si pořadatel zájezdu vyhradí právo na zvýšení ceny, má cestující právo na snížení ceny, pokud se sníží odpovídající náklady.
- Cestující mohou od smlouvy odstoupit bez stornopoplatků a obdrží zpět všechny platby v plné výši, pokud se některý z podstatných prvků zájezdu, s výjimkou ceny, výrazně změní. Pokud obchodník odpovědný za souborné služby pro cesty zruší souborné služby pro cesty před zahájením zájezdu, mají cestující nárok na vrácení peněz a za určitých okolností i na odškodnění.
- Cestující mohou od smlouvy odstoupit bez zaplacení stornopoplatku, pokud před zahájením souborných služeb pro cesty vzniknou mimořádné okolnosti, například pokud se v cílové destinaci vyskytnou závažné bezpečnostní problémy, které by mohly ovlivnit souborné služby pro cesty.
- Kromě toho mohou cestující odstoupit od smlouvy kdykoli před zahájením zájezdu za přiměřený a odůvodněný storno poplatek.
- Pokud po zahájení souborných služeb pro cesty nelze uskutečnit podstatné prvky souborných služeb pro cesty v souladu s dohodou, bude cestujícímu nabídnuto přiměřené náhradní řešení bez dodatečných nákladů. Cestující může odstoupit od smlouvy bez zaplacení stornopoplatku (ve Spolkové republice Německo se toto právo nazývá "výpověď"), pokud služby nejsou poskytovány v souladu se smlouvou a má to významný dopad na poskytování smluvních souborných služeb a pořadatel zájezdu nezjedná nápravu.

- Cestující má nárok na snížení ceny a/nebo náhradu škody, pokud cestovní služby nejsou poskytnuty nebo nejsou poskytnuty řádně.

- Pořadatel zájezdu poskytne cestujícímu pomoc v případě potíží.

- V případě platební neschopnosti pořadatele nebo v některých členských státech prodejce budou platby vráceny. Pokud k platební neschopnosti pořadatele nebo případně cestovní kanceláře dojde po zahájení souborných služeb pro cesty, jejichž součástí je doprava, je zaručena doprava cestujících zpět. Společnost FERIEN Touristik GmbH uzavřela pojištění proti úpadku u Swiss Re International SE. Pobočka v Německu. Cestující se mohou obrátit na tuto instituci nebo v případě potřeby na příslušný orgán (Swiss Re International SE, pobočka Německo, Arabellastr. 30, 81925 Mnichov, e-mail: suretytravel\_DE@swissre.com, telefon: +49 (0)69-767 255 180)), pokud jim budou odmítnuty služby z důvodu platební neschopnosti společnosti FERIEN Touristik GmbH.

- Internetové stránky, na nichž lze nalézt směrnici (EU) 2015/2302 ve znění provedeném do vnitrostátního práva: [www.umsetzung-richtlinie-eu2015-2302.de](http://www.umsetzung-richtlinie-eu2015-2302.de).