

# Všeobecné smluvní podmínky Cestovní kanceláře CK Prima Italia s.r.o.

## 1. Úvodní ustanovení

1.1. Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře CK Prima Italia s.r.o. (dále také jen PI) jsou platné pro všechny zájezdy, jejichž pořadatelem je cestovní kancelář CK Prima Italia s.r.o., a dále pro jednotlivé služby cestovního ruchu prodávané jménem a na účet cestovní kanceláře CK Prima Italia s.r.o., nestanoví-li Zvláštní/Speciální smluvní podmínky jinak. Platí rovněž pro zájezdy a jednotlivé služby cestovního ruchu prezentované a nabízené pod produktovým označením One GP Tickets.

1.2. Cestovní kancelář Prima Italia s.r.o. jako pořadatel (§ 2523 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník – dále jen OZ) prodává zájezdy (§ 2522 OZ) na základě Smlouvy o zájezdu (dále jen SOZ) vyhotovené v písemné formě, která obsahuje všechny zákonem stanovené náležitosti (§ 2525 OZ). Obdobně prodává svým jménem a na svůj účet i jednotlivé služby cestovního ruchu na základě Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby. Tyto Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře CK Prima Italia s.r.o. jsou nedílnou součástí Smlouvy o zájezdu nebo Smlouvy o poskytnutí jednotlivé služby cestovního ruchu uzavřené mezi zákazníkem a cestovní kanceláří Prima Italia s.r.o.

1.3. Účastníky smluvního vztahu jsou: PI a zákazníci jako uživatelé služeb PI, kterými mohou být jak fyzické, tak i právnické osoby (dále také jen zákazník). Služby jsou poskytovány všem zájemcům bez omezení, jen osoby mladší 15 let mohou využívat služeb pouze v doprovodu osoby starší 18 let a osoby v rozmezí 15 -18 let mohou využívat služeb s písemným souhlasem svého zákonného zástupce. Zákazník, který podepíše SOZ a cestovní smlouvu, zastupuje všechny další účastníky pobytu v ní uvedené, je oprávněn jednat jejich jménem a je jedinou odpovědnou osobou ve vztahu k PI.

## 2. Vznik smluvního vztahu

2.1. Smluvní vztah mezi PI a zákazníkem vzniká na základě oboustranně podepsané SOZ, která je prokazatelně doručena do PI. Svým podpisem SOZ zákazník stvrzuje, že se podrobně seznámil s těmito podmínkami a souhlasí s nimi.

2.2. PI si vyhrazuje právo oznámit před uzavřením SOZ změnu údajů uvedených v katalogové nabídce. Po podpisu SOZ v případě odlišnosti údajů uvedených v katalogové nabídce jsou závazné údaje uvedené v SOZ. Katalogovou nabídku prezentuje PI na svých internetových stránkách nebo v tištěné podobě.

## 3. Ceny

3.1. Cenou služeb se rozumí cena uvedená a oběma stranami podepsaná v SOZ. Ceny v katalogu i na smlouvě jsou uvedeny vždy včetně daně z přidané hodnoty. Případné slevy, vyhlášené PI po podpisu smlouvy, nezakládají právo zákazníka na takto zvýhodněnou cenu. V případě požadavku na standardní slevu (např. věrnostní sleva) je zákazník povinen uplatnit tuto slevu před podpisem SOZ. Po podpisu smlouvy není již možné dodatečně slevu vyžadovat, byť by na ni zákazník měl před uzavřením smlouvy nárok. V případě nároku na více slev je možné uplatnit jen jednu, a to nejvýhodnější pro zákazníka.

3.2. PI je oprávněna při splnění podmínek dle § 2530 OZ zvýšit cenu zájezdu takto:

a) Při zvýšení směnného kursu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 % je PI oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu o částku odpovídající procentní výši změny kursu u služeb zaplacených v cizí měně. Rozhodný den, kdy byla stanovena cena služeb, je den podpisu SOZ.

b) v případě, že dojde k původně neočekávanému a výraznému zvýšení vstupních nákladů, zejména v letecké, vlakové a autokarové dopravě, ubytování, stravování, transferech, průvodcovských službách či vstupného na kulturní památky, kterému nebylo možné zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí.

c) Písemné oznámení o zvýšení ceny služeb zašle PI zákazníkovi nejpozději 14 dnů před zahájením zájezdu a zákazník je povinen uhradit rozdíl v ceně do 3 dnů od doručení tohoto oznámení. Jestliže by bylo cenové navýšení vyšší než 10 %, má zákazník právo během 3 dnů po obdržení zprávy od SOZ odstoupit a již učiněné platby mu budou bezodkladně vráceny.

## 4. Platební podmínky

4.1. PI má právo na zaplacení ceny zájezdu nebo jednotlivých služeb před jejich poskytnutím a zákazník je povinen uhradit cenu zájezdu nebo cenu jednotlivých služeb před jejich čerpáním. Zákazník je povinen uhradit zálohu ve výši 50 % sjednané ceny zájezdu při vzniku smluvního vztahu, nejpozději do 4 dnů po podpisu SOZ. Doplatek je pak povinen uhradit nejpozději do 30 dnů před termínem zahájení zájezdu. Vznikne-li smluvní vztah 30 nebo méně dnů před zahájením pobytu, je celková cena splatná okamžitě a v plné výši.

4.2. Nedodrží-li zákazník tyto platební podmínky, je PI oprávněna neodkladně odstoupit od smlouvy a zákazník je povinen uhradit stornopoplatky dle článku 7.3. Neprovedení předepsaných úhrad ze strany zákazníka není však možné chápat jako jeho odstoupení od smlouvy.

## 5. Práva a povinnosti zákazníka

5.1. K základním právům zákazníka patří:

- právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb
- právo vyžadovat od prodejce potřebné informace o okolnostech a náležitostech potvrzených služeb
- právo být bez zbytečného odkladu obeznamen s případnými změnami programu zájezdu, rozsahu služeb a ceny
- právo zrušit svoji účast kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy
- právo na reklamaci vad a služeb na místě u delegáta, popřípadě si vyžádat písemné vyjádření zahraničního dodavatele a reklamaci uplatnit nejpozději do 7 dnů po návratu ze zájezdu
- právo na ochranu osobních dat, která uvádí v cestovní smlouvě
- právo obdržet doklad o povinném pojištění PI pro případ úpadku, obsahující označení pojišťovny a další informace s tím spojené (pouze je-li souhrn poskytovaných služeb podle zákona zájezdem).

5.2. K základním povinnostem zákazníka patří:

- poskytnout součinnost, která je potřebná k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, především pravdivě a úplně vyplnit cestovní smlouvu a předložit další doklady podle požadavků PI
- zajistit u osob mladších 15 let doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu, obdobně zajistit doprovod a dohled u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje
- předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zákazník starší 15 let a mladší 18 let účastní zájezdu bez jeho doprovodu a dohledu
- zaplatit cenu zájezdu a poskytovaných služeb dle ceny, uvedené v cestovní smlouvě
- dodržovat program zájezdu a řídit se pokyny zástupce PI. V případě vážného narušení programu může být zákazník z další účasti vyloučen, přičemž ztrácí nárok na náhradu nevyužitých služeb.
- zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit, poškodit nebo omezovat ostatní účastníky

## 6. Práva a povinnosti PI, změny sjednaných služeb PI

6.1. PI je povinná pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou PI známy.

6.2. PI není povinná poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.

6.3. PI má právo, pokud nastanou překážky při plnění objednaných služeb, na změnu ubytování (poskytne-li náhradní ubytování ve stejné nebo vyšší kategorii), dále má právo změnit navštívená místa po trase, příjezdová a odjezdová místa a rovněž má právo na změnu typu dopravního prostředku.

6.4. PI je oprávněna v případech, které nemůže ovlivnit (změny prováděné zahraničními partnery, dopravci a jednotlivými dodavateli, nenaplnění stanovené velikosti skupiny či další závažné důvody, které PI brání v poskytnutí služeb dle smlouvy a stanovených podmínek) zrušit zájezd. Je povinná o této skutečnosti informovat zákazníka nejpozději 10 dnů před odjezdem, popřípadě přesunout termín odjezdu a návratu. PI je oprávněna změnit cenu zájezdu, v tomto případě má účastník zájezdu právo odstoupit od smlouvy bez dalšího, pokud je původní cena navýšena o více než 10% oproti ceně původní. Zákazník nemá nárok na žádné další náhrady.

## 7. Odstoupení od smlouvy

7.1. PI je oprávněna od smlouvy odstoupit v případech uvedených v člancích 4.2. a 5.2., případně pokud zákazník opakovaně smlouvu poruší s tím, že byl již na porušení smlouvy upozorněn a vyzván k jejímu řádnému plnění.

7.2. Dále je PI oprávněna od smlouvy odstoupit v případě, kdy nedojde do 20 dnů před začátkem zájezdu k naplnění minimálního počtu klientů. Pokud byly již zákazníkovi vydány potřebné doklady pro zahájení plnění služeb, budou již učiněné platby zákazníkovi vráceny bezodkladně po navrácení těchto dokladů PI.

7.3. Zákazník má právo kdykoliv před započítáním zájezdu odstoupit od smlouvy o účasti na zájezdu prokazatelným písemným oznámením PI nebo prodejci. Zrušení smlouvy nastává okamžikem doručení tohoto písemného oznámení PI. Není-li však důvodem pro odstoupení porušení povinností ze strany PI, je zákazník povinen zaplatit následující odstupné (stornopoplatky):

50 skutečně prokazatelné náklady (za již zaplacené služby jako jsou letenky, transfery, ubytování, dnů vstupenky apod.), nejméně však 1 500 Kč/osobu.

31 – 49 skutečné náklady, nejméně však dnů 30 % z celkové ceny zájezdu

16 – 30 skutečné náklady, nejméně však dnů 50 % z celkové ceny zájezdu

9 – 15 skutečné náklady, nejméně však dnů 75 % z celkové ceny zájezdu

8 dnů a méně 100 % z celkové ceny zájezdu

- stornopoplatky za leteckou a trajektovou dopravu činí v případě odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka, bez ohledu na důvod a dobu odstoupení, 100 % z ceny předmětné dopravy.

- stornopoplatky za autobusovou dopravu činí v případě odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka v době kratší 30 dnů před zahájením zájezdu, bez ohledu na důvod odstoupení, 100 % z ceny předmětné dopravy.

- stornopoplatky za vstupenky v případě odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka bez ohledu na důvod odstoupení, 100 % z ceny vstupenky.

7.4. Nenastoupí-li zákazník nebo jeho spolucestující zájezd bez předchozího storna, nebo pokud se zákazník či jeho spolucestující nedostaví k odjezdu včas nebo jeho účasti zabrání vlastní zavinění, např. poskytnutí nepřesných či neúplných údajů, příp. porušení celních, pasových či devizových předpisů nebo jiných zákonů, hradí 100 % z celkové ceny, tj. prodejní ceny zájezdu a ceny všech zakoupených fakultativních služeb.

7.5. Jakákoliv změna termínu či druhu zájezdu před odjezdem ze strany zákazníka bude hodnocena jako zrušení účasti na zájezdu a bude podléhat výše uvedeným stornopoplatkům.

7.6. PI má právo odečíst stornovací poplatek od již složené zálohy nebo zaplacené ceny.

7.7. Úhrady za vstupenky na sportovní a kulturní akce nepodléhají stornopoplatkům, jsou nevratné.

## 8. Další podmínky

8.1. Letenky, poukaz/voucher k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu dle Smlouvy o zájezdu třeba, obdrží zákazník v elektronické podobě na e-mailovou adresu uvedenou ve SOZ nejpozději 7 dnů před začátkem plnění služeb. Tyto doklady obdrží zákazník až po úhradě plné ceny objednaných služeb.

8.2. PI není povinná poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb.

8.3. PI si vyhrazuje právo změny objektu ubytování (nenadále změny v obsazenosti

smluvených objektů, vypsání jiných termínů jízd autobusů či letů) za předpokladu dodržení lokality ubytování, srovnatelné kvality a rovněž si vyhrazuje právo změny programu jednotlivých dnů bez ohrožení kvality a úplné zájezdu. V průběhu zájezdu může být program operativně upraven pouze ze závažných důvodů, např. vzhledem ke složitě dopravní situaci, špatnému počasí, živelným pohromám, stávkám, politickým nepokojům, zdravotním problémům některého ze zákazníků, řešení pojistné události některého ze zákazníků nebo s ohledem na neúměrné čekací doby na hranicích, které PI nemůže ovlivnit. V těchto uvedených případech nemá zákazník právo na slevu z ceny zájezdu.

8.4. PI nenese odpovědnost za škody vyplývající pro zákazníka ze změn sjednaných služeb, pokud k těmto změnám došlo zaviněním, které lze přičíst zákazníkovi nebo zaviněním třetí strany, jež nemá vztah k zajišťování dohodnutých služeb a v případě, jsou-li takové změny nepředvídatelné nebo nevyhnutelné.

8.5. PI neručí za případné časové posuny a zpoždění. Klient nemá nárok na kompenzaci nečerpaných služeb a PI nemůže poskytovat slevy či jiné kompenzace z titulu zpoždění dopravy, ke kterým dochází především vinou nepříznivých podmínek (povětrnostní, technické, přetížení letových tras, pozemních komunikací apod.). PI však poskytne zákazníkovi vždy kompenzace, které poskytl dopravce a umožní zákazníkovi (pokud je to možné) v případě zájmu vymáhat kompenzace přímo na dopravci.

8.6. V případě nenadále změny termínu letu a možného následného prodloužení zájezdu v místě pobytu nemá zákazník právo na dodatečně bezplatné ubytování ze strany PI, ale celá záležitost je řešena individuálně mezi zákazníkem a leteckou společností za aktivní asistence PI, a to v souladu s platnými pravidly mezinárodní letecké dopravy.

8.7. Náhradu škody vzniklou z porušení závazku PI ze smlouvy není PI povinná hradit nad částku představující omezení v souladu s mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána.

a) V letecké přepravě se odpovědnost řídí Úmluvou o sjednocení některých pravidel v mezinárodní letecké dopravě (tzv. Montrealskou úmluvou) a dále nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2027/97.

b) V autobusové dopravě se odpovědnost řídí Nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 181/2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě.

c) V železniční přepravě se odpovědnost řídí Úmluvou o mezinárodní železniční přepravě (COTIF).

8.8. V případě, že je u ubytovacího zařízení vyžadován místní poplatek, není zpravidla tato platba zahrnuta v ceně zájezdu a je po zákazníkovi požadována při příjezdu do ubytovacího zařízení.

8.9. Za veškeré škody, které prokazatelně vzniknou v důsledku nedbalosti či jsou způsobeny úmyslně zákazníkem během pobytu v ubytovacím zařízení, odpovídá v plné výši zákazník.

8.10. V případě pobytů mimo Českou republiku odpovídá zákazník za dodržení veškerých pasových, celních či vízových předpisů navštívené země. Případné odmítnutí vstupu do země nezakládá nárok na vrácení úhrady za poskytované služby.

## 9. Reklamacce

9.1. V případě, že rozsah nebo kvalita poskytnutých služeb je nižší, než bylo předem potvrzeno v SOZ, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci.

9.2. Uplatnění práva zákazníka z odpovědnosti za kvalitu služeb poskytovaných PI (reklamacce) musí být učiněno vážně, fakticky a srozumitelně doloženo. Toto právo musí být uplatněno u PI nejpozději do 7 dnů ode dne, ve kterém bylo či mělo být plnění služeb ukončeno. PI je povinna na reklamaci odpovědět nejpozději do 30 dnů od obdržení reklamacce s návrhem na řešení či zamítnutím reklamacce s řádným zdůvodněním.

9.3. Zákazník je povinen uplatnit případnou reklamaci vždy ihned po zjištění závady na místě samém u delegáta nebo ubytovatele, aby mohla být skutečně napravena. Pokud se nepodaří takto zjednat nápravu, je zákazník spolu se zahraničním dodavatelem povinen sepsat protokol o reklamaci, na němž je uveden předmět reklamacce a vyjádření dodavatele. Na opožděné a nepodložené reklamacce nebude brán zřetel.

9.4. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek není závislý na činnosti a postupu PI (vis major), nebo k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a PI zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z těchto služeb. PI neodpovídá za škodu způsobenou zákazníkem nebo třetí osobou, která není spojena s realizací pobytu či za škodu způsobenou neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.

9.5. V ostatním platí ustanovení obecně závazných předpisů, zejména Občanského zákoníku, Obchodního zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.

## 10. Pojištění

10.1. V cenách zájezdů a služeb cestovního ruchu PI není zahrnuto pojištění léčebných výloh v zahraničí, pojištění úrazové, pojištění zavazadel a pojištění odpovědnosti, stejně jako v cenách zájezdů a služeb cestovního ruchu není zahrnuto pojištění nákladů souvisejících s odstoupením od smlouvy.

10.2. Všichni zákazníci PI mají možnost individuálního pojištění léčebných výloh v zahraničí a individuálního pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s odstoupením od smlouvy (storno pojištění). Obě tyto pojistné smlouvy mají možnost uzavřít prostřednictvím PI.

## 11. Povinné pojištění PI

11.1. PI má sjednáno pojištění záruky pro případ úpadku dle zákona č. 159/1999 Sb. v platném znění, na základě kterého vzniká zákazníkovi, s nímž PI uzavřela SOZ, právo na plnění v případě pojistné události. PI je povinna předat zákazníkům se SOZ doklad pojišťovny, který obsahuje informace o uzavřeném pojištění, zejména označení pojišťovny, podmínky pojištění a způsob oznámení pojistné události.

## 12. Vstupenky na závody formule 1 a další sportovní akce

### 12.1. Objednávka vstupenek

Objednávku / nákup vstupenek na závody GP formule 1 a další sportovní akce je možné uskutečnit prostřednictvím on-line rezervace na webových stránkách PI, telefonicky nebo e-mailem na adresu formule1@primaitalia.cz. Objednávka musí obsahovat následující údaje: jméno a příjmení objednavatele služby, poštovní adresu (dodací adresu), PSČ, kontaktní telefon, e-mail, popis služby, název akce, požadovaný typ a počet vstupenek, při současné objednávce zájezdu nebo cestovního pojištění i datum narození. V případě, že zákazník/objednavatel požaduje vystavení faktury, je třeba, aby fakturační údaje uvedl zároveň s objednávkou.

### 12.2. Vstupenky a jejich cena

PI je oprávněna upravovat ceny vstupenek a dalších služeb zveřejněných na webových stránkách či v tištěném katalogu v době, kdy se mění cenová pásma, které vyhláší pořadatel akce a v případě, kdy dojde k výraznému pohybu kurzu CZK vůči EUR a dalším světovým měnám. Tato změna ceny se však nevztahuje na již realizované objednávky. Cena vstupenek zahrnuje DPH.

PI nakupuje vstupenky od pořadatelů Grand Prix, v některých případech od oficiálních distributorů vstupenek. Mezi cenou vstupenky, uvedenou na vstupence a cenou fakturovanou může být proto rozdíl. Zákazník není oprávněn

přeprodávat nebo distribuovat vstupenky jakýmkoliv jiným způsobem, přímo nebo nepřímo, třetím stranám. Nastane-li tato situace, je PI povinna informovat o této skutečnosti pořadatele akce a ten je oprávněn prohlásit vstupenky za neplatné. Držitel těchto vstupenek nebudou na akci vpuštěni bez jakéhokoliv nároku na kompenzaci.

## 12.3. Rezervační poplatek

Každá objednávka obsahuje rezervační poplatek, který zahrnuje transferní poplatky ze země konání akce, distribuční poplatek na území ČR a poplatek za vystavení vstupenky. Rezervační poplatek až na výjimky není vyžadován při nákupu vstupenek se zájezdem organizovaným PI.

## 12.4. Smlouva o prodeji služeb cestovního ruchu

Zákazník/objednavatel obdrží e-mailem smlouvu o prodeji služeb cestovního ruchu (dále jen SPSCR) na objednané služby/vstupenky. Při objednávce služby/vstupenek uskutečněné on-line z webových stránek PI tuto smlouvu nahrazuje Potvrzená objednávka (Rezervace). V této smlouvě budou uvedeny osobní údaje objednavatele, předmět objednané služby/vstupenky a termín splatnosti objednané služby/vstupenky, který je standardně do 4 dnů od provedení objednávky.

## 12.5. Platba objednané služby/vstupenky

Zákazník/objednavatel je povinen uhradit objednávku v plné výši do 4 dnů, nebo dle termínu uvedeného na objednávce. Objednávku je možné uhradit platební kartou prostřednictvím webových stránek, bankovním převodem, vkladem na účet PI nebo v hotovosti v kanceláři PI. Při platbě musí zákazník/objednavatel vždy uvést číslo objednávky (variabilní symbol), uvedené ve SPSCR. Pro zákazníky/objednavatele služeb mimo Českou republiku je ve smlouvě uveden mezinárodní platební formát IBAN a SWIFT kód. V případě, že objednané služby nejsou uhrazeny v daném termínu splatnosti, obdrží zákazník/objednavatel výzvu k platbě, pokud zákazník/objednavatel do 7 dnů na tuto výzvu nebude reagovat a platbu neuhradí, bude objednávka zrušena a služba může být poskytnuta jinému zájemci.

## 12.6. Rezervace objednaných vstupenek

**Vstupenky jsou závazně rezervovány a nakoupeny od pořadatele akce po obdržení platby za vstupenky na účet PI.** Dojde-li v čase mezi objednaním a uhrazením objednávky k vyprodání zvolené kategorie vstupenek, je zákazníkovi nabídnuta náhradní kategorie vstupenek.

## 12.7. Storno vstupenek

Zruší-li zákazník/objednavatel služby objednávku služeb/vstupenek po její úhradě, je povinen uhradit stornopoplatek ve výši 100 % z celkové ceny objednaných služeb/vstupenek a rezervčního poplatku. Vstupenky jsou nevratné.

## 12.8. Storno pojištění vstupenek

Je možné využít storno pojištění vstupenek nebo v případě, kdy ke vstupence je zakoupen i zájezd, využít storno pojištění zájezdu, které kryje i pojištění vstupenek. V případě zrušení či změny termínu akce pozbývá pojištění své platnosti.

## 12.9. Distribuce vstupenek

Termín distribuce vstupenek je stanoven vždy dle konkrétní akce a plně závisí na dodavateli vstupenek – pořadateli akce a není možné ho ovlivnit. Objednané vstupenky jsou zákazníkovi/objednavateli služeb odesílány jako cenné psaní (pojištěná zásilka) kurýrní službou nebo Českou poštou obvykle 30-14 dnů, nejpozději

7 dnů před termínem konání akce. Vstupenky objednané v době kratší než 30 dní před konáním akce mohou být vzhledem k době transferu od pořadatele akce předány až v místě konání akce. Zákazník/objednavatel v tomto případě obdrží elektronickou cestou voucher, kterým se prokáže při vyzvednutí vstupenek v místě konání akce.

Vstupenky je možné si po předchozí domluvě vyzvednout osobně v kanceláři PI.

## 12.10. Nedoručení, odcizení a ztráta vstupenek

V případě, že dojde k nedoručení vstupenek vinou kurýrní služby nebo České pošty a.s., odpovídá za tuto ztrátu výhradně kurýrní služba nebo Česká pošta a.s. V případě, že je z nezaviněných příčin nebo z důvodu vyšší moci znemožněno zákazníkovi/objednavateli služby vstupenky doručit, bude mu poskytnuta finanční náhrada v plné výši uhrazených vstupenek. PI však neodpovídá za jakékoli další zákaznickovy výdaje/investice spojené se zajištěním služeb souvisejících s cestou na danou akci nebo pobytem během dané akce apod. PI neodpovídá za škody vzniklé odcizením nebo ztrátou vstupenek.

## 12.11. Zrušení akce ze strany pořadatele

V případě zrušení akce ze strany pořadatele nebo její části postupuje PI dle instrukcí pořadatele akce a dodavatele vstupenek. Případný nárok nebo způsob a výši kompenzace určuje výhradně

pořadatel nebo dodavatel vstupenek. Není-li to z povahy věci vyloučeno či pořadatelem nebo dodavatelem uvedeno jinak, PI poskytne součinnost při realizaci kompenzace ve prospěch zákazníka.

Možnosti kompenzace:

1. Vstupenky zůstávají v platnosti pro náhradní termín určený pořadatelem akce.
2. Kredit uložený u PI ve výši 100% platby zákazníka je možné využít na služby cestovního ruchu CK Prima Italia (vstupenky a zájezdy na formuli 1 a další motoristické akce). Platnost kreditu je jeden kalendářní rok. Po uplynutí doby platnosti kreditu tento propadá ve prospěch PI.
3. 90% vrácené platby od pořadatele nebo dodavatele vstupenek PI, bude vráceno na účet zákazníka (10% platby zahrnuje nutné náklady CK Prima Italia).

PI poskytne zákazníkovi kompenzaci, od pořadatele nebo dodavatele vstupenek jakmile tak pořadatel nebo dodavatel učiní na účet PI, a to ve výši, ve které ji k tomuto účelu pořadatel nebo dodavatel poskytne.

## 12.12. Konání akce

Pořizování audio, foto a videozáznamů je povoleno v případě, kdy tyto záznamy jsou určeny výhradně a jen pro osobní potřebu. Pořizování těchto záznamů pro komerční použití bez předchozího písemného souhlasu FOWC je zakázáno. Osobám pod vlivem alkoholu a psychotropních látek nebude účast na akci umožněna bez jakékoliv náhrady. Přítomnost zvířat není na akci povolena. Motoristické akce jsou nebezpečné a jste vystaveni hluku, který může ohrožovat vaše zdraví. Pořádající organizace FIA, FOWC, Formula One Management Limited, Formula One Licensing BV, Formula One Asset Management Limited, Formula One Marketing Limited, pořadatel akce (včetně úředníků, maršálů, záchranného a zdravotního personálu), soutěžící a jezdci nejsou odpovědní za jakékoli újmy a škody na zdraví, způsobené jakýmkoliv způsobem (s výjimkou v případě smrti nebo zranění způsobených nedbalostí výše uvedených stran). Povinností návštěvníků akce je dodržovat právní a bezpečnostní předpisy hostitelské země, pokyny a instrukce pořadatele závodů.

## 13. Zpracování osobních údajů zákazníků / účastníků (zákonně zpracování)

13.1. Zákazník bere na vědomí, že PI je oprávněna zpracovávat osobní údaje svých zákazníků v odpovídajícím rozsahu, jejichž zpracování je nezbytné pro účely splnění smlouvy uzavřené s PI v souladu se smlouvou a za účelem plnění

zákonných povinností PI z takového smluvního vztahu vyplývajících.

13.2. K uvedenému účelu PI zpracovává osobní údaje, které jsou uvedeny ve smlouvě v rozsahu zejména: (i) identifikačních údajů, tj. zpravidla titul, jméno, příjmení, datum narození, adresa bydliště (ulice a číslo, obec, PSČ, země pobytu), číslo cestovního dokladu, datum jeho vydání a platnost, kód vydávající země, státní občanství, pohlaví, podpis (v případě podnikatele fyzické osoby i obchodní firmu, IČO, sídlo); (ii) kontaktních údajů, tj. zpravidla kontaktní adresa (ulice a číslo, obec, PSČ, země pobytu), e-mail, telefonní číslo; (iii) fakturačních údajů, tj. zpravidla bankovní spojení, údaje o platbách.

13.3. Správcem osobních údajů zákazníka je společnost CK Prima Italia, se sídlem Do Dubče 430, 190 11 Praha 9 IČO 284 731 83, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložce č. 144164.

13.4. Zpracování osobních údajů je prováděno jak manuálně, tak automatizovaně v elektronické formě v informačních systémech PI, jako jsou IT aplikace, software apod. Osobní údaje jsou zpracovávány vybranými zaměstnanci PI a smluvně pověřenými zpracovateli.

13.5. Pro účely zpracování má k osobním údajům zákazníka přístup PI jako správce, jeho zaměstnanci a dále také PI smluvně pověřený zpracovatelé, a to především poskytovatelé IT služeb, obchodní zástupci/zprostředkovatelé PI, kteří se zákazníkem uzavírají smlouvy jménem a na účet PI, smluvní dodavatelé služeb, kteří zprostředkovávají zajištění služeb u přímých poskytovatelů služeb cestovního ruchu (ubytovacích, stravovacích, dopravních apod.).

13.6. Osobní údaje zákazníka zpracovávají PI pro účely splnění smlouvy, a to zpravidla v rozsahu titul, jméno, příjmení, pohlaví, věk či datum narození, číslo cestovního dokladu, datum jeho vydání a platnost, kód vydávající země, státní občanství, telefonní kontakt, jsou vedle smluvně pověřených zpracovatelů poskytovány v nezbytném rozsahu také přímým dodavatelům jednotlivých služeb, zejména ubytovacím zařízením, dopravcům, delegátům, průvodcům, apod. Pokud jsou služby poskytovány dodavateli mimo země Evropského hospodářského prostoru, budou nezbytné osobní údaje předány i do třetí země.

13.7. Zákazník bere na vědomí, že PI je oprávněna uchovávat, zpracovávat a předávat osobní údaje uvedené ve smlouvě i po ukončení smlouvy za účelem plnění právních povinností, a to v rozsahu a za podmínek pro účely stanovené příslušnými obecně závaznými platnými právními předpisy.

13.8. Zákazník bere na vědomí, že PI je oprávněn uchovávat a zpracovávat osobní údaje i po ukončení smlouvy nezbytné pro účely oprávněných zájmů PI. Osobní údaje v rozsahu titul, jméno a příjmení, bydliště, kontaktní adresa, e-mail a telefonní číslo tak PI zpracovává za účelem přímého marketingu, zejména pro zasílání obchodních sdělení formou e-mailových zpráv, zpráv zasílaných na mobilní zařízení prostřednictvím telefonního čísla (SMS, MMS) a v neposlední řadě písemnou formou prostřednictvím poštovních služeb nebo formou telefonického volání. Zákazník má právo kdykoliv vznést námitku proti zasílání takových obchodních sdělení a to na korespondenční adrese Prima Italia s.r.o., Pod Pekárami 10, 190 00 Praha 9, nebo e-mailem na adrese info@primaitalia.cz. V takovém případě PI nebude dále obchodní sdělení zasílat, ani jinak zpracovávat osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

13.9. Osobní údaje svých zákazníků PI jako správce zpracovává po dobu trvání uzavřené smlouvy k zajištění jejího splnění. Po ukončení smluvního vztahu zejména pro vypořádání veškerých závazků plynoucích a souvisejících s uzavřenou smlouvou PI uchovává osobní údaje zákazníků po dobu nezbytně nutnou k plnění právních povinností správce a k zajištění oprávněných zájmů správce. Doba uchovávání osobních údajů zákazníků PI je dána obecně závaznými právními předpisy upravující zejména reklamační lhůty, promlčecí lhůty k uplatnění nároků smluvních stran, lhůty pro archivaci dokumentů apod.

13.10. Ustanovení o zpracovávání osobních údajů zákazníků dle ustanovení 5 Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře Prima Italia s.r.o. tohoto článku VSP se přiměřeně uplatní i na fyzické osoby, v jejichž prospěch zákazník smlouvu uzavřel. V případě, že zákazník uzavírá smlouvu i ve prospěch třetích osob podle § 1767 OZ, uzavřením smlouvy potvrzuje, že je oprávněn k poskytnutí osobních údajů těchto třetích osob, a to na základě smluvního či jiného zastoupení.

13.11. Při zpracovávání osobních údajů může subjekt nositel osobních údajů uplatnit následující práva:

a) Právo na informace o zpracování osobních údajů. Informace o zpracování osobních údajů poskytuje PI svým zákazníkům v těchto VSP a dále pak v Informacích o zpracovávání osobních údajů a poučení o právech v souvislosti s ochranou osobních údajů zákazníků PI.

b) Právo na přístup k osobním údajům. Zákazník má právo na potvrzení, zda jeho osobní údaje jsou či nejsou zpracovávány a pokud ano, má právo na poskytnutí informace obsahující: (i) účel zpracování; (ii) kategorie dotčených osobních údajů, které jsou zpracovávány, (iii) příjemce nebo kategorie příjemců, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (iv) plánovanou dobu, po kterou budou osobní

údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (v) existenci práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování (vii) informace a záruky v případě předávání osobních údajů do třetích zemí. Zákazník má právo na poskytnutí kopií zpracovávaných osobních údajů.

c) Právo na opravu osobních údajů, pokud zákazník popírá jejich správnost.

d) Právo na výmaz (právo být zapomenut). V některých zákonech stanovených případech je PI povinna osobní údaje zákazníka na jeho pokyn vymazat. Každá takováto žádost však podléhá individuálnímu vyhodnocení, neboť PI má právní povinnost či oprávněný zájem si osobní údaje ponechat.

e) Právo na omezení zpracování. Zákazník má právo, aby PI omezila zpracovávání jeho osobních údajů, pokud (i) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (ii) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (iii) PI již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (iv) zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody PI převažují nad oprávněnými důvody zákazníka.

g) Právo podat podnět či stížnost na Úřad pro ochranu osobních údajů. Zákazník má právo se kdykoliv obrátit s podnětem či stížností ve věci zpracování osobních údajů na dozorový orgán, a to na Úřad na ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, tel. 234 665 111, internetová adresa <https://www.uouu.cz>

## 14. Závěrečné ustanovení

14.2. Tyto všeobecné smluvní podmínky platí pro všechny poskytované služby uvedené v katalogu nebo na internetových stránkách PI a v dalších dodatečných nabídkách. Vstoupily v platnost dne 9. 1. 2019 a jejich platnost je ukončena vyhlášením nových Všeobecných smluvních podmínek. Dnem nabytí účinnosti těchto VSP pozbývají účinnost VSP ze dne 1. 11. 2016. Těmito VSP se řídí práva a povinnosti vzniklé ode dne nabytí jejich účinnosti.

14.2. Eventuální neplatnost jednotlivých ustanovení nemá vliv na celkovou platnost těchto podmínek.

14.3. Rozhodným právem pro řešení všech sporů, které by mohly vzniknout ze SOZ podle článku 2.1 a SPSCR podle

článku 12.4 nebo v souvislosti s takovou smlouvou, je právo ČR, kterým se řídí i tato smlouva.

14.4. V souladu s ust. § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, PI informuje zákazníka o možnosti řešit případné spory vyplývající ze smluv uzavřených s PI prostřednictvím subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce.

14.5. Zákazník stvrzuje svým podpisem na smlouvě nebo zasláním on-line objednávky, že výše uvedeným smluvním podmínkám rozumí a v plném rozsahu je jménem svým i jménem ostatních účastníků, uvedených v jeho SOZ nebo SPSCR a čerpajících poskytované služby, respektuje.

Tyto všeobecné smluvní podmínky vstoupily v platnost dne 28. 10. 2020 a nahrazují předcházející smluvní podmínky CK Prima Italia s.r.o.