

Smluvní podmínky pro účast na zájezdu (dále jen SP), cestovní kanceláře DEZKA Děčín s.r.o. platné od 01.01.2019 pro cestu do Hamburku v kalendářním roce 2020

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Smluvní podmínky jsou platné pro shora uvedené zájezdy poskytované CK DEZKA Děčín s.r.o., IČ 27311066, se sídlem Prokopa Holého 8, Děčín 4, PSČ 405 02, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí n. Labem, dále jen jako „CK DEZKA“

1.2. Smluvní podmínky a smluvní přípravní podmínky autobusové a lodní dopravy tvoří nedílnou součást každé smlouvy o zájezdu, smlouvy o zajištění pobytu nebo smlouvy o zajištění spojené cestovní služby ve smyslu zákona 159/99 Sb a zákona 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a jejich platnost je od 01.07.2018.

1.3. Slovem „zájezd“ a slovnímu spojení „spojené cestovní služby“ se v textu těchto všeobecných podmínek rozumí definice zájezdu ve smyslu zákona 159/99 Sb a zákona 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

1.4. Nedílnou součástí každé smlouvy o cestovních službách nebo zájezdu je i informační formulář, kterým je každý klient seznámen se svými základními právy podle zákona 159/99 Sb a zákona 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

1.5. Popisy ubytovacích kapacit, ceny a kurz EUR/USD vůči CZK, byly uzavřeny ke dni 01.01.2019 a odpovídá platné legislativě k tomuto datu. Katalog byl předán do tisku dne 20.10.2017.

1.6. Tyto smluvní podmínky se nevztahují na zájezdy spojené s plavbou lodí od společnosti MSC Cruises a dalších lodních společností, kde platí smluvní podmínky této společnosti a dále se nevztahují na dopravní ceniny (letenky, autobusové a vlakové jízdenky, trajektové lístky atd.), kde platí smluvní podmínky dané přepravní společností, která dopravu zajišťuje.

2. DEFINICE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

2.1. - **SMLOUVA O ZÁJEZDU** - CK DEZKA jako pořadatel cestovních služeb nabízí a prodává zájezdy na základě smlouvy o zájezdu vyhotovené písemnou formou, která obsahuje všechny zákonem stanovené náležitosti. Není-li smlouva o zájezdu při samotném objednání zájezdu vyhotovena v písemné formě (např. při internetovém prodeji), CK DEZKA zašle klientovi vždy tuto smlouvu s povinnými dodatky v písemné formě k podpisu.

2.2. - **SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ POBYTU** – CK DEZKA nabízí a prodává svým jménem a na svůj účet pobytu, tj. jednotlivé služby cestovního ruchu. Jedná se o ubytování, jehož součástí může být i stravování, nebo ubytování spolu s další jednou nebo více službami cestovního ruchu nepředstavující významnou ani podstatnou část pobytu, které nejsou zájezdem ve smyslu 159/99 Sb, ani spojenými cestovními službami. Tento prodej je na základě Smlouvy o zajištění pobytu. Není-li smlouva o zajištění pobytu vyhotovena v písemné formě (např. při internetovém prodeji), CK DEZKA zašle klientovi vždy tuto smlouvu s povinnými dodatky v písemné formě k podpisu.

2.3. – **SPOJENÉ CESTOVNÍ SLUŽBY** (dále jen SCS) – pokud CK DEZKA zprostředkuje alespoň dva typy služeb cestovního ruchu pro účely těžké cesty nebo pobytu, které nejsou zájezdem a které klient uzavře současně během jedné návštěvy CK, budou se na klienta vztahovat stejná práva jako na klienta, který si sjednal zájezd dle zákona č. 159/99 Sb. Tento prodej je zpravidla na základě Smlouvy o zajištění pobytu a další smlouvy o zajištění jiné cestovní služby, na kterou bude klientovi vydán písemný doklad o zakoupení této služby (např. letenka, voucher atd.). Není-li smlouva o zajištění pobytu vyhotovena v písemné formě (např. při internetovém prodeji), CK DEZKA zašle klientovi vždy tuto smlouvu s povinnými dodatky v písemné formě k podpisu.

2.4. – **OSTATNÍ CESTOVNÍ SLUŽBY** – CK DEZKA zprostředkovává prodej služeb cestovního ruchu, nebo soubor jednoho typu služeb s další jednou nebo více službami cestovního ruchu, které nepředstavují významnou část ceny dané kombinace a ani nejsou podstatnou částí takového souboru, které nejsou zájezdem ani spojenými cestovními službami. Tent prodej se zpravidla uskutečňuje na základě sepsání smlouvy o prodeji cestovních služeb a klientovi je vydán příslušný doklad písemný doklad o zakoupení služby od vybraného dodavatele (např. dopravní cenina, vstupenka, voucher atd.)

2.5. CK DEZKA před uzavřením Smlouvy o zájezdu, nebo před tím, než zákazník učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením smlouvy na službu, která je součástí SCS, informuje zákazníka, do jaké kategorie jím vybraná služba nebo služby budou spadat (zájezd, SCS, samotná cestovní služba) a předá klientovi příslušný formulář v souladu s vyhláškou č.122/2018 Sb. s informací o právní ochraně zákazníka.

3. ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

3.1. Účastníky smluvního vztahu jsou:

a) CK DEZKA jako pořadatel zájezdu, která do smluvního vztahu vstupuje přímo prostřednictvím vlastních provozoven nebo zprostředkovaně prostřednictvím obchodních zástupců, kteří s CK DEZKA uzavřeli Smlouvu o obchodním zastoupení (dále jen „smluvní prodejci“) a

b) zákazník, kterým může být fyzická i právnická osoba

3.2. Smluvní vztah mezi CK DEZKA a zákazníkem se řídí smlouvou o zájezdu nebo potvrzením o zajištění cestovních služeb, těmito všeobecnými smluvními podmínkami, příslušnými ustanoveními zákona č.159/1999 Sb. a občanským zákoníkem. Odchylná ujednání ve smlouvě o zájezdu mají přednost před zněním Všeobecných podmínek.

4. VZNIK SMLUVNÍCH VZTAHŮ

4.1. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK DEZKA vzniká uzavřením smlouvy o zájezdu nebo uzavřením smlouvy o zajištění pobytu nebo na základě uzavření smlouvy o jiných službách cestovního ruchu, respektive jejím přijetím zákazníkem nebo jeho zákonným zástupcem nebo zástupcem na základě předložené plné moci. V případě realizace prostřednictvím smluvního prodejce vzniká smluvní vztah okamžikem oboustranného přijetí zainteresovaných stran (zákazník, prodejce).

4.2. Podepsáním smlouvy o zájezdu nebo smlouvy o zajištění služeb, zákazník stvrzuje, že je plně obeznámen s jejím obsahem a zároveň tím stvrzuje, že obdržel přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy a všechny podmínky přijímá a souhlasí s nimi.

4.3. Právo účasti zákazníka na zájezdu vzniká až okamžikem zaplacení celé ceny objednaných služeb uvedených na smlouvě. V opačném případě nevzniká CK DEZKA povinnost poskytnout služby sjednané ve smlouvě a zároveň má CK DEZKA právo na účtování vzniklých nákladů na odstoupení od smlouvy (stornopoplatků), a to i v případě pokud klient neprovedl ani částečnou úhradu objednaných služeb.

4.4. Povinnost závazné rezervace zájezdu (objednané služby) ve prospěch zákazníka ze strany CK DEZKA vzniká až v okamžiku přijetí řádně vyplněné a podepsané smlouvy o zájezdu.

4.5. V případě, kdy zákazník doručí smlouvu o zájezdu do CK DEZKA až po dohodnuté době rezervace, případně, je-li smlouva o zájezdu vyplněna ze strany zákazníka neúplně, je CK DEZKA oprávněna nabídnout zájezd jinému zájemci.

4.6. Délka zájezdu je vyjádřena na webu nebo v katalogu počtem nocí (noclehů) nebo dní (včetně dní během kterých je zajišťována doprava). Dle právních předpisů je začátkem zájezdu považován okamžik poskytnutí první služby a za konec zájezdu ukončení poskytnutí služby. Zájezd začíná v ten den kdy CK DEZKA poskytla první službu (např. nástup do autobusu, odbavení na letišti, check-in do hotelu). Do celkového počtu dní trvání zájezdů jsou zahrnuty i dny určené pro cestu do místa pobytu a zpět, a to i v případě, kdy je zahájení nebo ukončení zájezdu organizováno v časných ranních nebo pozdních nočních hodinách. Délka pobytu, v případě zajištění ubytování jako samostatné cestovní služby, je vyjádřena počtem nocí.

4.7. V případě, že je na smlouvě o zájezdu nebo na smlouvě o zajištění pobytu uvedeno, že se jedná o služby „NA VÝZÁDÁNÍ“, pak se taková smlouva sjednává s rozvazovací podmínkou dle § 548 odst. 2 OZ. Rozvazovací podmínka je splněna pokud sjednaná služba nebo zájezd není k dispozici z důvodu vyčerpání kapacity této služby. V případě naplnění rozvazovací podmínky CK DEZKA nejpozději do 7 dní oznámí klientovi zánik smluvního vztahu, pokud není ve smlouvě sjednána jiná lhůta a bez odkladu vrátí zákazníkovi všechny finanční prostředky. Zákazník v těchto případech nemá nárok na náhradu škody, majetkové i nemajetkové újmy či jakékoli další jiné plnění.

5. PLATEBNÍ PODMÍNKY

5.1. CK DEZKA nebo prodejce Labská plavební společnost s.r.o. má právo na zaplacení objednaných služeb před jejich poskytnutím a to tak, že kompletní platba musí být připsána na určený účet nebo zaplacen v hotovosti podle podmínek smlouvy o zájezdu. Jakákoliv platba se považuje za uhrazenou až ve chvíli, kdy je částka připsána na účet CK DEZKA nebo uhrazena v hotovosti přímo v CK DEZKA.

5.2. CK DEZKA nebo smluvní prodejce má právo na uhrazení předepsané zálohy z ceny objednaných služeb, pokud nebylo se zákazníkem dohodnuto jinak. Pokud je celková částka zálohy nižší než **2000,- Kč**, platí se celá částka rovnou při objednání zájezdu, pokud není s klientem dohodnuto jinak. V případě objednání zájezdu v termínu kratším než 30 dní před odjezdem je celková částka za služby splatná vždy ihned.

5.3. Při uzavření smlouvy o zájezdu prostřednictvím smluvního prodejce složí zákazník zálohu do 14 dnů od podepsání smlouvy a další doplatek na účet Labské plavební společnosti s.r.o. pokud nebylo dohodnuto jinak, číslo účtu: **123 – 259150227/0100**, vedený u Komerční Banky a.s. pod variabilním symbolem, kterým je rezervací číslo zájezdu, které klient obdrží od prodejce. Smluvní prodejce není inkasním místem CK DEZKA. Zákazník musí provést úhradu i přímo u smluvního autorizovaného prodejce na vlastní zodpovědnost.

5.4. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je CK DEZKA oprávněna od smlouvy odstoupit a zájezd zrušit. Zákazník je pak povinen uhradit náklady vzniklé se zánikem smlouvy (stornopoplatky).

5.5. Katalogové ceny CK DEZKA jsou kalkulovány kurzem zahraničních měn, cen za dopravu a plateb spojených s dopravou, které jsou platné v době přípravy tiskových podkladů katalogů nebo ceníků. CK DEZKA je oprávněna jednostranně zvýšit cenu zájezdu, a to v případě, že dojde ke zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo plateb spojených s dopravou (např. letištních a přístavních poplatků), které jsou zahrnuty v ceně zájezdu, nebo směnného kurzu české koruny použitého pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 8%, pokud k této změně dojde do jednadvacátého dne před zahájením zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení ceny zájezdu odešle CK DEZKA zákazníkovi nejpozději 21. den před zahájením zájezdu. Nové ceny stanovené dle nových cen za dopravu či plateb spojených s dopravou nebo nového směnného kurzu české koruny vůči konvertibilním měnám o více než 10% by v takovém případě platily pro všechny klienty, kteří si zájezd zarezervovali, zaplatili pouze zálohu a pro nové rezervace. Klientům, kteří již uhradili celkovou cenu zájezdu, CK DEZKA ceny nezvyší.

5.6. Zákazník má právo na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je cestovní kancelář DEZKA oprávněna zákazníkovi zájezd zrušit a požadovat po klientovi poplatky vzniklé se zánikem smlouvy (viz poplatky za odstoupení od smlouvy).

5.7. **Cestovní smlouva je platná po uhrazení zálohy podle datumu splatnosti uvedené v cestovní smlouvě. Pokud nebude uhrazena záloha ve stanoveném termínu, rezervace zájezdu propadá.**

6. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA A PRÁVA A POVINNOSTI CK DEZKA

6.1. K základním právům zákazníka patří:

a) právo na řádné poskytnutí smluvně ujednaných a zaplacených služeb

b) právo být seznámen s případnými změnami zájezdu, rozsahu služeb a cen

c) právo kdykoliv v mezidobí před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy. Odstoupení od smlouvy může být podmíněno úhradou poplatků za odstoupení od smlouvy.

d) právo písemně CK DEZKA sdělit změnu v osobě účastníka zájezdu namísto původního zákazníka uvedeného na smlouvě, nebo postoupení již zaplacených služeb na 3. osobu, pokud tato osoba splňuje podmínky účasti na zájezdu. Tato změna osoby je zpravidla zpoplatněna a řídí se odstavcem ZMĚNY CESTOVNÍCH SLUŽEB.

e) právo na ochranu osobních dat, která uvádí ve smlouvě o zájezdu a v dalších dokumentech před nepovolanými osobami.

f) právo na reklamaci vad poskytovaných služeb a její vyřízení v souladu s Reklamačním řádem dle ustanovení čl. REKLAMACE

g) u zájezdů právo na poskytnutí dalších důležitých informací (pokynů) k samotnému odjezdu na zájezd nebo zahájení čerpání služeb a to nejpozději 7 dní před zahájením zájezdu a to písemnou formou na adresu nebo e-mail klienta. Způsob předání cestovních dokladů (odbavení zájezdu) je se zákazníkem sjednán ve smlouvě o zájezdu. CK DEZKA je oprávněna předat cestovní doklady přímo v den odletu na letišti nebo u odjezdu autobusu, jestliže to odůvodňují nezbytné časové nebo provozní potřeby a hrozí možnost prodloužení při doručení dokladů zákazníkovi, a to i v případě, že byl sjednán jiný způsob předání dokladů. Pokyny se považují za doručené 3. den po jejich odeslání na adresu nebo e-mail uvedený ve smlouvě o zájezdu.

6.2. K základním povinnostem zákazníka patří:

a) poskytnout CK DEZKA součinnost, která je nezbytná k řádnému plnění služeb, zejména pak úplné a pravdivé vyplnění osobních údajů, sdělení jakékoliv změny těchto údajů a předložit další podklady podle konkrétních požadavků CK DEZKA (žádosti o udělení víz, fotografie atd.)

b) zabezpečit u osob mladších 15 let a u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, doprovod a dohled dospělého účastníka zájezdu

c) doložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník je starší 15 let a mladší 18 let a čerpá služby bez doprovodu a dohledu zástupce a dále pokud cestuje nezletilá osoba sama bez doprovodu zákonných zástupců, zajistit potřebné písemné potvrzení a souhlas zákonných zástupců s vycestováním do zahraničí a to včetně ověřených podpisů a překladem do světového jazyka nebo jazyka dané země. Informace u kterých zemí je toto vyžadováno naleznete na webu MZV ČR v rubrice věnované konkrétním státům. CK DEZKA však doporučuje mít toto potvrzení u všech cest do zahraničí a to především při využití letecké dopravy.

d) oznámit při uzavírání smlouvy o zájezdu účast cizích státních příslušníků

e) bez zbytečného prodloužení oznámit své stanovisko k případným změnám v podmínkách či v obsahu objednaných služeb,

f) dodržovat pasové, vízové, celní, devizové, tranzitní, zdravotní, dopravní a bezpečnostní předpisy, jakož i zákony a zvyklosti země a míst, do kterých cestuje. Při přepravě těhotných žen, avšak max. do konce 34. týdne těhotenství, je třeba předložit potvrzení ošetřujícího lékaře. U těhotných žen nad 34. týden těhotenství se žřká dopravce jakékoliv zodpovědnosti.

g) u zemí, kde je to vyžadováno, musí klient zajistit, aby platnost jeho pasu byla ještě nejméně 6 měsíců při opuštění země.

h) při cestách do zahraničí je každý klient povinen se vybavit se doklady požadovanými pro vstup do příslušné země, o kterých ho CK DEZKA informovala (platný cestovní pas, vízum, doklad o zdravotním pojištění apod.) Klientům s jinou než českou státní příslušností doporučujeme si obstarat víza a další cestovní doklady, o kterých ho CK DEZKA informovala, v dostatečném předstihu před odjezdem na zastupitelkém úřadu dané země v ČR nebo v okolních zemích.

i) CK DEZKA v rámci případného vyřízení víza pouze zprostředkovává podání žádosti o udělení víza nebo elektronickému povolení vstupu do země (např. ESTA atd.), a to na základě podkladů předaných

zákazníkem. CK DEZKA nemůže zaručit, že vízum nebo povolení bude zákazníkovi uděleno. V případě, že vízum nebude zákazníkovi uděleno, je povinností zákazníka dále se o udělení víza přičinit (tato povinnost zákazníka přitom může spočívat především v osobní zákaznickové návštěvě příslušného zastupitelského úřadu).

j) převzít od CK DEZKA doklady nutné pro následné čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu, transferu apod.) se všemi požadovanými doklady tak, aby mohl bez problému čerpat služby vyplývající ze smlouvy o zájezdu,

k) počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních účastníků zájezdu, dodavatelů služeb či CK DEZKA a uhradit případnou škodu, kterou svým jednáním způsobí

l) zajistit si očkovací či případně jiné zdravotní povinnosti při cestách do zemí, u nichž jsou tyto povinnosti stanoveny mezinárodními zdravotnickými předpisy,

m) řídit se pokyny průvodce zájezdu či jiné osoby určené CK DEZKA, dodržovat stanovený program, jakož i předpisy platné v navštívené zemi a včetně předpisů dopravců a bytovatelů

n) v případě odstoupení od smlouvy je zákazník povinen tuto skutečnost písemně oznámit CK DEZKA a zaplatit případné odpustné dle ustanovení ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

o) v případě, že zákazník využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle čl. 6. bodu 6.1. písm. d), je povinen tuto skutečnost písemně oznámit CK DEZKA a k tomuto oznámení přiložit prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou o zájezdu a splňuje podmínky stanovené pro účast na zájezdu. Podpis nového zákazníka na předmětném prohlášení musí být úředně ověřen nebo musí tuto změnu provést přímo v CK DEZKA. Pro případ změny v osobě účastníka zájezdu dle tohoto ustanovení původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud CK DEZKA se změnou osoby zákazníka vzniknou, min. však administrativní poplatek ve výši 500 Kč na osobu. Za změnu účastníka zájezdu je v případě zájezdu s leteckou přepravou, zpravidla účtován leteckou společností poplatek a to až do výše 100% ceny letenky. Původní a nový zákazník jsou povinni uhradit poplatek společně a nerozdílně, stejně jako jiné náklady, které CK DEZKA v souvislosti se změnou účastníka zájezdu vzniknou.

r) Veškeré náklady a škody, které vzniknou zákazníkovi z důvodu nedodržení výše uvedených podmínek či předpisů uvedených v čl. 6.2. nese zákazník ke své tíži.

6.3. K povinnostem zákazníků – právnických osob dále patří:

a) seznámit své účastníky zájezdu s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, jakož i s dalšími informacemi, které od CK DEZKA obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě sjednaných služeb,

b) zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nositelem může být jen jednotlivý účastník,

d) určit vedoucí skupiny v případě, kdy podle dohody s CK DEZKA není zajištěn doprovod průvodcem CK DEZKA,

e) odevzdat CK DEZKA předem jmený seznam účastníků, u dětí do 15 let uvést plné datum narození a uvést osoby odpovědné za dohled a doprovod

6.4. CK DEZKA je povinna řádně a pravdivě informovat zákazníka o všech rozhodných skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou CK DEZKA známy.

6.5. CK DEZKA není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem smluvně sjednaných, potvrzených a uhrazených služeb.

6.6. CK DEZKA je povinna mít uzavřeno pojistnou smlouvu pro případ úpadku dle zákona 159/1999 Sb., na základě níž vzniká zákazníkovi, s nímž CK DEZKA uzavřela smlouvu o zájezdu, právo na plnění v případě pojistné události.

6.7. Při jakékoli probíhající komunikaci mezi zákazníkem a pracovníky CK DEZKA je nezbytné oboustranně dodržování nejen etických norem, ale i odpovídajících zákonů. Musí být vyloučeny jakékoli projevy neslučující se s právem na ochranu osobnosti (i ustanovením zákona o přestupcích, zejména §49 zákona č. 200/1990 Sb.). Naprosto nepřipustné jsou projevy dotýkající se občanské cti, lidské důstojnosti, soukromí, osobního jména atd. Zcela vyloučen je rovněž jakýkoli posměh, urážka na cti, výhrůžky újmy na zdraví, či jiné hrubé jednání odporující zmíněným právním předpisům. V případě, že dojde k výskytu těchto nežádoucích projevů CK DEZKA i zákazník mohou být dalšího veškerou vzájemnou komunikaci ukončit. Výše popsané jednání je považováno za podstatné porušení smlouvy o zájezdu.

7. ZMĚNY SJEDNANÝCH SLUŽEB

Rozsah smluvně sjednaných služeb je dán rozpisem služeb uvedeným na smlouvě o zájezdu nebo smlouvě o zajištění pobytu, odvozený z katalogové nebo internetové nabídky. Rozšíření nebo změny služeb nad rámec nabídky musí být uvedeny ve smlouvě o zájezdu a uhrazeny před zahájením zájezdu.

7.1. změny ze strany cestovní kanceláře:

a) je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu smlouvy. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. Zákazník má právo se rozhodnout, zda bude se změnou smlouvy souhlasit nebo zda od smlouvy odstoupí, a to bez nutnosti uhradit jakékoliv poplatky za odstoupení od smlouvy, pokud se nejedná o nevýznamné změny popsané v dalších bodech.

b) pokud zákazník ve lhůtě určené cestovní kancelář, která však nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.

c) CK DEZKA je oprávněna provést účelné změny a odchylky od dohodnutého obsahu smlouvy – zejména o změny dopravce, typu dopravního prostředku, ubytování, pokud je zjištěno v objektu stejné nebo vyšší kategorie, a programové změny, zejména z důvodů organizačních či klimatických (např.: jiná časová posloupnost navštívených míst, změna trasy z časových důvodů).

d) tyto změny činí cestovní kancelář zásadně s cílem zajistit bezproblémový průběh zájezdu, přičemž rozsah a kvalita poskytovaných služeb musí být v úhrnu zachována a cena zájezdu se z důvodu provedení uvedených změn nemění. V této souvislosti nevzniká zákazníkovi nárok na jakékoli další náhrady.

e) tyto změny oznamuje cestovní kancelář zákazníkovi bez zbytečného odkladu. Zákazník nemá v těchto případech právo odstoupit od smlouvy bez povinnosti uhradit odpustné, ledaže že by se jednalo o změny podstatné.

f) podstatnými změnami se rozumí: posunutí začátku nebo ukončení akce o více než 48 hodin, zásadní změna kategorie ubytování, významná úprava programu či druhu dopravy na zájezd.

g) za podstatnou změnu se dále nepovažuje změna nebo zrušení nástupního či svozového místa, změna trasy do cílové destinace, změna leteckého nebo autobusového přepravce, uskutečnění mezipřistání, změna letového řádu, změna ubytovací kapacity pokud je nově zajištěné ubytování ve stejné nebo vyšší kategorii, nabízí stejný rozsah služeb, vybavení a je situován ve stejné oblasti.

h) CK DEZKA si vyhrazuje právo na změnu věcného i časového programu z důvodu zásahu vyšší moci, z důvodu rozhodnutí státních orgánů nebo mimořádných okolností (stávka, dopravní komplikace, přírodní katastrofy, terorismus a dalších okolností, které cestovní kancelář nemohla ovlivnit ani předvídat). V těchto případech nemá zákazník právo na poskytnutí slevy z ceny zájezdu ani na odstoupení od smlouvy.

i) v případech, kdy není dodržen minimální počet účastníků, může CK DEZKA zrušit zájezd nejpozději 20 dnů před odjezdem. Minimální počet účastníků zájezdu s autobusovou dopravou je stanoven na 32 osob, není-li v katalogu nebo na webu CK DEZKA uvedeno jinak. U leteckých zájezdů je minimální počet stanoven na 15 osob, pokud není v katalogu nebo na webu CK DEZKA uvedeno jinak.

j) brání-li realizaci zájezdu mimořádné nepředvídatelné okolnosti jako je válka, zemětřesení, povstání, stávka, karanténa, extrémní klimatický jev a další okolnosti způsobené vyšší moci nebo by byla jinak ohrožena bezpečnost, zdraví a život účastníků, je CK DEZKA oprávněna zájezd zrušit a zákazník obdrží plnou cenu zájezdu zpět. V této souvislosti nevzniká zákazníkovi nárok na jakékoli další náhrady.

k) o stavu aktuální bezpečnostní situace v cílové destinaci (občanské nepokoje, převrat, terorismus atd.) a tím i pořádkání zájezdů do této destinace se CK DEZKA řídí výhradně radami a doporučeními Ministerstva zahraničních věcí ČR případně radami českého zastupitelského úřadu v dané zemi. O zrušení zájezdu rozhoduje CK DEZKA až na základě výslovného nedoporučení cestování do dané destinace od MZV ČR nebo zastupitelského úřadu.

l) změny odletu/odjezdu - dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpoždění) letu/odjezdu, které nemůže CK DEZKA ovlivnit (k těmto

změnám může dojít i bezprostředně před odletem/odjezdem), vyhrazuje si CK DEZKA právo na změny trasy, dopravní společnosti, typu letadla či autobusu a mezipřistání. V těchto případech CK DEZKA nenahrazuje služby, které v důsledku těchto změn nemohly být čerpány a neodpovídá za případné škody, které by tím mohly zákazníkovi vzniknout. Při změně příjezdového nebo odjezdového místa do oproti původně stanovenému, převezme CK DEZKA náklady na náhradní dopravu do cílového místa do výše vlakového jízdného 2.tř. nebo autobusového jízdného.

7.2. změny smluvních podmínek ze strany/na přání zákazníka:

CK DEZKA na přání klienta, je-li to podle okolností možné, zejména je-li to možné dle podmínek poskytovatelů služeb, provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Provedení takových změn podléhá zaplacení poplatku. Poplatky se účtují vždy za každou osobu včetně dětí.

a) kdykoliv před zahájením zájezdu může zákazník písemně oznámit cestovní kanceláři, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba v oznámení uvedená. Dnem doručení tohoto oznámení se osoba v něm uvedená stává zákazníkem. Oznámení musí obsahovat prohlášení a podpis nového zákazníka, že souhlasí s uzavřenou smlouvou. Původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu manipulačního poplatku **500,- Kč/osoba/každá změna**, popř. skutečných nákladů spojených s překnihováním.

b) Změna počtu osob v ubytovací jednotce se posuzuje jako odstoupení od smlouvy jedné či více osob. Tyto osoby jsou povinny uhradit poplatky s tím spojené dle ustanovení článku 10. Je-li v důsledku takovéto změny vicelůžkový pokoj či apartmán obsazen menším počtem osob, což má za následek změnu ceny ubytování pro ostatní klienty, mají tyto povinnost tento rozdíl doplatit.

8. POPLATKY ZA ZMĚNU SLUŽEB

CK DEZKA na přání zákazníka, pokud je to možné, provádí změny podmínek sjednaných ve smlouvě. Provedení změny podléhá zaplacení poplatku, které se účtují vždy za každou osobu včetně dětí.

8.1. Změna smlouvy o zájezdu – změna termínu, jména, odjezdového či příjezdového místa, změna služby, dopravy 50 a více dní před odjezdem je za **500,- Kč** za jednu změnu a osobu včetně dětí. V případě změny ve lhůtě kratší než 50 dnů před odjezdem/odletem toto CK DEZKA může považovat za zrušení původní smlouvy a za novou objednávku a bude účtovat stornopoplatky dle čl. 10. Tato změna je považována za storno původní objednávky především v případech, kdy se jedná o změnu termínu, destinace nebo ubytovacího objektu. V případě leteckých zájezdů je změna jména cestujícího, termínu, letu, odletového místa a cílové destinace vždy považována za zrušení původní letecké dopravy a celková cena letecké dopravy podléhá zpravidla 100% stornu, tj. letenky jsou nereturovatelné a změna jména, termínu a destinace není možná nebo je možná pouze za poplatek stanovený leteckou společností.

9. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

9.1. Změny v průběhu zájezdu – CK DEZKA je oprávněna provadět v případě nutnosti a ochrany zájmů zákazníkovi operativní změny programu a poskytování služeb během zájezdu, není-li možné dodržet stanovený program nebo poskytnout předem sjednané služby. V takovém případě je CK DEZKA povinna:

a) zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo přibližující se původně sjednaným podmínkám a dbát přitom, aby byl v nejvyšší možné míře zachován charakter zájezdu nebo služeb,

b) upravit cenu zájezdu a služeb v závislosti na uskutečněných změnách programu a služeb, pokud je jejich důsledkem snížení rozsahu a kvality sjednaných služeb. Nároky budou řešeny individuálně. V případě, že klient zcela nebo zčásti nevyužije objednané a smluvně sjednané služby (např. ubytovací, stravovací, dopravní služby, výlety apod.), nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny, není-li dohodnuto jinak.

9.2. Při případném plánování přípojí, dovolené, obchodních termínů aj. je třeba brát v úvahu možnost i výraznějšího zpoždění.

9.3. Podle mezinárodních zvyklostí jsou klienti v den příjezdu ubytování nejdříve ve 14. hodin a v den odjezdu musí opustit pokoje do 9 hodin (v některých ubytovacích zařízeních do 10 hodin). Odhlášením na hotelu v den odjezdu, obvykle také končí služby all inclusive. Po odhlášení je jakékoliv jídlo či nápoje zpoplatněno. Žádné náhrady za nevyužití stravování nejsou poskytovány. Časný příjezd či pozdní odjezd není důvodem k delšímu používání pokojů.

9.4. Fotografie ubytovacích kapacit uvedené v katalogu jsou ilustrační, proto nemusí vždy zcela přesně korespondovat s pokojem, který je klientovi na místě přidělen.

9.5. Zákazník je povinen dostavit se na místo nástupu transferu/svozu včas, a to nejpozději 15 minut před plánovaným odjezdem. Za platné místo nástupu se považuje místo, které je uvedeno na smlouvě o zájezdu. Jakákoliv změna je možná pouze se zpětným písemným potvrzením CK DEZKA a zákazník se zavazuje uhradit poplatek za změnu smlouvy o zájezdu. Realizace transferu/svozu je podmíněna minimálním počtem účastníků. Realizace transferu/svozu v cílové destinaci nemusí být vždy v okamžité časové návaznosti na přílet/příjezd. Rovněž i zde musí brát zákazník v potaz možnost výraznějších zpoždění.

10. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY O ZÁJEZDU

10.1. Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy kdykoliv před zahájením zájezdu bez udání důvodu. Zrušení zájezdu musí být provedeno nejlépe písemně a to způsobem nepochybnitelným. Pro určení doby zrušení zájezdu je rozhodující doba doručení písemného oznámení o zrušení zájezdu do CK DEZKA.

10.2. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy o zájezdu nebo stornovat jednotlivé služby cestovního ruchu:

a) jestliže nesouhlasí s návrhem změny smlouvy ze strany CK DEZKA dle ustanovení článku 7.1. s tím, že mu budou vráceny všechny již zaplacené finanční prostředky bez zbytečného odkladu a bez placení odpustného.

b) z důvodu porušení povinností CK DEZKA vyplývajících ze smlouvy s tím, že v případě oprávněného prokázání porušení těchto povinností že mu budou vráceny všechny již zaplacené finanční prostředky bez zbytečného odkladu a bez úhrady odpustného.

10.3. CK DEZKA je oprávněna před zahájením zájezdu nebo před zahájením čerpání služeb zákazníkovi, odstoupit od smlouvy z důvodu:

a) porušení povinností zákazníkovi s tím, že zákazník je povinen uhradit CK DEZKA odpustné uvedené v bodě 10.4.

b) zrušení zájezdu z důvodu nedodržení minimálního počtu osob nebo z důvodu zásahu vyšší moci s tím že zákazníkovi budou vráceny všechny již zaplacené finanční prostředky bez zbytečného odkladu a bez úhrady odpustného

10.4. Odpustné se účtuje za každého jednoho přihlášeného zákazníka, a to včetně dětí, z celkové ceny zájezdu v následující výši:

doba před stanoveným odjezdem nebo počátkem čerpání služeb, ve které CK DEZKA obdržela potvrzení o zrušení zájezdu ze strany zákazníka		
více než 100 dní	(do 6.1.2020)	50% z ceny zájezdu – 9 500,- Kč / os
99 - 80 dní	(7.1. - 26.1.2020)	70% z ceny zájezdu – 13 299,- Kč / os
79 - 60 dní	(27.1. - 15.2.2020)	80% z ceny zájezdu – 15 199,- Kč / os
59 dní	(od 16.2.2020)	100% z ceny zájezdu – 18 999,- Kč / os

Na výpočet stornopoplatků se dále uplatňují následující zásady:

a) v případě, že je na smlouvě o zájezdu uvedena cena za celou ubytovací jednotku a zájezd stornuje pouze část osob v apartmá, účtuje se vždy pouze jednorázový poplatek 500,- Kč/osoba, který je defakto

poplatkem za provedení změny ve smlouvě o zájezdu, s tím, že cena za ubytovací jednotku (apartmán/studio) pro ostatní osoby nebo osobu, která se zájezdu i nadále účastní se nemění a je povinná ji uhradit v plné výši.

b) pokud dojde ke stornu z mimořádně závažných důvodů (nemoc cestujícího, nemoc blízkého rodinného příslušníka, který se zájezdu měl také zúčastnit, úmrtí v rodině atd) jsou stornopoplatky pojištěny do výše 80% účtovaných nákladů, tj. s 20% spoluúčastí. Toto platí pouze pro osoby, které uzavřely současně při sepsání smlouvy o zájezdu i smluvní pojištění na zájezdy JISTOTA od CK DEZKA nebo podobné pojištění u své pojišťovny. Tento druh pojištění nelze dokoupit dodatečně a lze ho sjednat pouze současně s uzavřením smlouvy o zájezdu. Cena tohoto pojištění se nezapočítává do ceny zájezdu pro výpočet stornopoplatků.

c) CK DEZKA má právo odečíst stornoplatek od zálohové platby. Pokud stornopoplatky budou vyšší než záloha, je zákazník povinen uhradit tento rozdíl. Zákazník je povinen vrátit všechny dopravní ceny, které už na plánovaný odjezd obdržel.

d) pokud zákazník bez předchozího odstoupení od smlouvy nenastoupí na zájezd nebo nevyčerpá jednotlivé objednané cestovní služby, propadají všechny vynaložené finanční prostředky bez náhrady

e) pro určení počtu dnů zbývajících do nástupu na zájezd pro výpočet stornopoplatků se započítává den, kdy bylo oznámení prokazatelně doručeno do CK DEZKA a nezapočítává se do něj den odjezdu na zájezd nebo den poskytnutí první služby.

11. REKLAMAČNÍ ŘÁD

11.1. Pro případ, že zájezd neprobíhá dle smluvních podmínek, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Existuje zákonné oprávnění připomínky vznést všemi možnými způsoby. Nejpohodlnější je pak písemná forma, která zcela jasným způsobem vymezuje rozsah reklamovaných skutečností. Reklamaci musí zákazník uplatnit u CK DEZKA nebo u osoby, která uzavření smlouvy o zájezdu zprostředkovala, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě jednoho měsíce od skončení zájezdu. Na základě sdělení nedostatků a vad poskytovaných služeb má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady.

11.2. Zákazníkovi se doporučuje, aby uplatnil reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud možno již v místě poskytované služby, a to za součinnosti průvodce, delegáta, správce ubytovacího zařízení nebo jiného zástupce CK DEZKA v místě pobytu, případně též prostřednictvím telefonní hot-linky, kterou CK DEZKA provozuje a kontaktní údaje jsou uvedeny v odbavovacích pokynech. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace aby vzniklé vady mohly být pokud možno co nejdříve odstraněny a nevznikly tak zákazníkovi další sekundární škody. Pokud reklamace nebude podána v místě pobytu a bez zbytečného prodlení, vystavuje se zákazník riziku, že se zmenší, omezi nebo zanikne nárok na uznání reklamace a všech později vzniklých škod, které by při včasném či aktivním přístupu klienta při řešení reklamace nevznikly. Zákazník bere na vědomí, že vnesení připomínek v místě pobytu slouží zejména jako informativní podklad pro okamžitě řešení problémů právě na místě samém a nikterak neomezuje jeho právo na pozdější reklamaci. Včasné podání reklamace je čistě jen doporučení CK DEZKA.

11.3. CK DEZKA je oprávněna při vyzívání reklamace v místě konání zájezdu řešit poskytnutím náhradní služby, tj. sjednáním nápravy. Předmětem reklamčního řízení, respektive zpětné finanční kompenzace mohou být pouze služby, jež jsou obsahem smluvního ujednání (smlouva o zájezdu) a podléhají zpoplatnění.

11.4. CK DEZKA je povinna reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od přijetí reklamace, nedohodne-li se s zákazníkem na delší dobu nebo nevyžaduje-li povaha reklamčního řízení delší dobu např. v komunikaci se zahraničím. O této skutečnosti bude klient informován písemně.

11.5. V případě, že dojde mezi CK DEZKA a zákazníkem/spoteřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je: Česká obchodní inspekce. E-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz. Spoteřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

11.6. CK DEZKA nenese žádnou odpovědnost a neručí za úroveň, cenu, případně vzniklou škodu u služeb u akcí nesjednaných ve smlouvě o zájezdu, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místě, v hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamace se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvní úpravy pojistného krytí pojišťovny na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění pro cesty a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojistného krytí výslovně vyloučeny. Pokud se vyskytnou případy způsobené 3. stranou (stavební činnost, hluk v letovisku, hluci u sousedů, havárie dopravních partnerů apod.) CK DEZKA je od úplného nebo částečného plnění a finanční kompenzace zcela osvobozena.

11.7. Pokud se jedná o středisko nebo letovisko, které je prezentováno jako živé a rušné místo, vznikající možný hluk nesnižuje kvalitu poskytovaných služeb a nemůže být předmětem reklamace. S ohledem na množství zřejmých odlišností v mentalitě každého etnika dotýkající se zejména náboženských, kulturních a hygienických zvyklostí i postupů popisovaných v běžném životě, je nezbytností tyto plně respektovat. V případě, že projevy spojené s popisovanými zvyklostmi jsou odlišné od standardů v ČR, nezakládá uvedené oprávnění pro reklamaci.

11.8. Oficiální klasifikace ubytovacích kapacit je udělena kompetentní institucí dané země, přičemž hodnocení CK DEZKA může být odlišné, ale odráží více aktuální a skutečný stav dané ubytovací kapacity i ve srovnání s jinými ubytovacími kapacitami v katalogu.

12. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

12.1. Ceny zájezdů CK DEZKA nezahrnují žádné cestovní pojištění, pojištění léčebných výloh v zahraničí, pojištění odpovědnosti za škody nebo pojištění stornopoplatků. Všem zákazníkům důrazně doporučujeme dokoupení komplexního cestovního pojištění včetně pojištění pro případ storna zájezdu již při objednání zájezdu přímo u CK DEZKA nebo u své pojišťovny.

12.2. Pojištěním zákazníka u CK DEZKA vzniká vždy vztah mezi zákazníkem a pojišťovnou. CK DEZKA je pouze zprostředkovatelem tohoto vztahu.

13. ZPRACOVÁNÍ A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZÁKAZNÍKŮ

13.1. Zákazník bere na vědomí, že CK DEZKA je oprávněna zpracovávat osobní údaje svých zákazníků v odpovídajícím rozsahu, jejichž zpracování je nezbytné pro účely splnění smlouvy o cestovních službách nebo smlouvy o zájezdu a za účelem plnění zákonných povinností CK DEZKA z takového smluvního vztahu vyplývajících.

13.2. K uvedenému účelu CK DEZKA zpracovává osobní údaje, které jsou uvedeny ve smlouvě v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, adresa bydliště (ulice a číslo, obec, PSČ), číslo cestovního dokladu, datum jeho vydání a platnost, státní občanství, e-mail, telefonní číslo, bankovní spojení, údaje o platbách.

13.3. Správce osobních údajů zákazníka je společnost CK DEZKA Děčín s.r.o., se sídlem Prokopa Holého 8, Děčín, 40502, IČ 27311066,

13.4. Zpracování osobních údajů je prováděno jak manuálně, tak automatizovaně v elektronické formě v informačním systému CK DEZKA. Osobní údaje jsou zpracovávány vybranými zaměstnanci CK DEZKA a smluvně pověřenými zpracovateli. Pro účely zpracování má kosobním údajům zákazníka přístup CK DEZKA jako správce, jeho zaměstnanci a dále také smluvně pověřeni zpracovatelé, a to především poskytovatelé IT služeb, obchodní zástupci/zprostředkovatelé CK DEZKA, kteří se zákazníkům uzavírají smlouvy jménem a na účet CK DEZKA, smluvní dodavatelé služeb, kteří zprostředkovávají zajištění služeb upřímných poskytovatelů služeb cestovního ruchu.

13.5. Zákazník bere na vědomí, že CK DEZKA 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.

13.6. Zákazník bere na vědomí, že CK DEZKA je oprávněna uchovávat a zpracovávat osobní údaje i po ukončení smlouvy nezbytné pro účely oprávněných zájmů CK DEZKA. Osobní údaje v rozsahu jméno a příjmení, kontaktní adresa, e-mail a telefonní číslo tak CK DEZKA zpracovává za účelem přímého marketingu, zejména pro zaslání obchodních sdělení formou e-mailových zpráv (nabídka aktuální last moment nabídek) nebo písemnou formou prostřednictvím poštovních služeb (např. automatické zaslání katalogu na další sezónu). Zákazník má právo kdykoliv vznést námitku a žádost o vyřazení e-mailu a poštovní adresy z databáze CK DEZKA, a to na korespondenční adrese DEZKA Děčín s.r.o., Prokopa Holého 8, Děčín, 40502, nebo e-mailem na adresu info@dezka.cz. V takovém případě CK DEZKA nebude dále obchodní sdělení zasílat, ani jinak zpracovávat osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.

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

13.8. Ustanovení o zpracování osobních údajů zákazníků dle ustanovení tohoto článku VSP se uplatňuje i na fyzické osoby v jejichž prospěch zákazník smlouvou 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.

13.9. Při zpracování osobních údajů může subjekt nositel osobních údajů uplatnit následující práva:

a) Právo na informace o zpracování osobních údajů

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 jakým způsobem se tak děje.

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

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

e) Právo na omezení zpracování

f) 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. Sochova 27,170 00 Praha 7, tel. č.: 234 665 111, internetová adresa <https://www.uouu.cz>.

14. ZDRAVOTNÍ ZPUSOBILOST KLIENTA

Každý zákazník cestuje s vědomím svého zdravotního stavu a s vědomím úhrady nákladů za lékařské zákroky a léčení v zahraničí.

15. ZTRÁTA CESTOVNÍCH DOKLADŮ

V případě, že cestující v průběhu zájezdu ztratí nebo jsou mu odcizeny doklady, je povinen si pro zpáteční cestu opatřit nové (náhradní) doklady sám a na své vlastní náklady.

16. POJIŠTĚNÍ PRO PŘÍPAD ÚPADKU

Cestovní kancelář DEZKA je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. a u pojišťovny, které bylo podle zvláštního předpisu uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Informace ohledně pojištění pro případ úpadku je rovněž k dispozici na všech provozovaných CK DEZKA i u všech obchodních zástupců CK DEZKA (autorizovaná externí prodejní místa) a v neposlední řadě zákazník v souladu se zákonem obdrží doklad o pojištění současně se smlouvou o zájezdu či potvrzením o zájezdu.

17. DALŠÍ UJEDNÁNÍ A UPOZORNĚNÍ

17.1. Ceny uvedené v katalogu jsou uvedeny buď za celou ubytovací jednotku pro daný počet osob (např. cena za apartmán, studio nebo vilku) nebo v případě hotelů jsou ceny uvedeny za osobu. Pokud není uvedeno jinak, rozumí se cenou, která je označována jako DOPĚLÁ OSOBA u hotelů, cenu za 1 a 2. osobu ubytovanou v pokoji bez ohledu na věk. Cena označována jako „1. nebo 2. DÍTĚ DO XY LET“ je cena, kterou se rozumí cena za dítě v daném věkovém limitu ubytované ve stejném pokoji na přistýlce, tj. v doprovodu minimálně dvou plně platících osob. Cena označována jako „3. nebo 4. OSOBA“ je cena, kterou se rozumí cena za dospělou osobu ubytovanou ve stejném pokoji na přistýlce, tj. v doprovodu minimálně dvou plně platících osob. Cena označována jako „1. Dítě na lůžku do XY let“ je cena, kterou se rozumí cena za dítě na pevném lůžku, tj. v doprovodu pouze 1 plně platící osoby.

17.2. Pokyny k odjezdu na zájezd (instrukce k odjezdu autobusu, mapky, pojišťovací kartičky a další materiály) jsou zaslány výhradně elektronickou cestou na e-mail klienta nebo autorizovaného prodejce, a to nejdříve 10 dní a nejpozději pak 7 dní před odjezdem. Toto elektronické odbovení pro klienta je zdarma. Zdarma je možné si tištěné pokyny vyzvednout též přímo v kanceláři u autorizovaného prodejce. Tištěné pokyny zasílané v obálce klasikou poštou jsou zpoplatněny částkou 50,- Kč/smlouva.

17.3. Ubytování - všechny námi nabízené hotely a apartmány velmi pečlivě vybíráme a snažíme se přinést nabídku pro každého. Klasifikace hotelů, která je použita v katalogu, je hodnocení CK DEZKA a nikoliv oficiální kategorizace v dané zemi. Naše klasifikace objektivně odráží skutečný a současný stav objektu ve srovnání s ostatními nabídkami. U každého objektu je uvedena i oficiální klasifikace, která je však v jednotlivých zemích značně rozdílná. Z tohoto důvodu preferujeme vlastní hodnocení. Rozdělování pokojů má na starosti vždy recepce hotelu nebo majitelé apartmánů a u většiny kapacit CK DEZKA nemá na rozdělování pokojů žádný vliv. U objektů, kde jsme schopni garantovat polohu, vybavení nebo umístění pokoje/apartmánu je tato služba za poplatek. Jednolůžkové pokoje, i když jsou za příplatek, bývají často menší a bez balkónu. U apartmánů a pokojů s přistýlkou může být za přistýlku považováno rozkládací kovové lůžko, pohovka, gauč nebo válenda. Ubytování ve studiu znamená ubytování v jednopokojovém apartmá, kde kuchyňka i prostor pro spaní je v jedné místnosti. Pokoje a apartmány je třeba v den odjezdu zpravidla uvolnit do 9.00 hod. V den příjezdu jsou pokoje podle mezinárodních zvyklostí k dispozici kolem 14.00 hodiny. Časný příjezd/přilet nebo pozdní odjezd/odlet neopravňují k delšímu používání pokoje/apartmánu.

17.4. Jakékoliv požadavky na zvláštní charakter či povahu ubytovacích služeb nad rámec popisu v katalogu, které CK DEZKA nemůže ovlivnit, a které se zároveň výslovně nenabízí jako zvláštní služba za poplatek, považuje CK DEZKA pouze za nezávazné přání klienta, které nemá povinnost splnit. Jedná se např. o požadavky na konkrétní umístění ubytovací jednotky, požadavky na zasedací pořádek v dopravním prostředku a další požadavky, které jsou v kompetenci poskytovatelů ubytovacích nebo dopravních služeb. Tyto požadavky nikdy nesmí být uváděny přímo na smlouvě o zájezdu, ale jedině v doprovodném textu např. v doprovodném e-mailu.

17.5. Podle mezinárodních zvyklostí jsou klienti v den příjezdu ubytování nejdříve ve 14:00 hodin a v den odjezdu musí opustit pokoje do 09:00 hodin. Časný příjezd či pozdní odjezd není důvodem k delšímu používání pokoje. První a poslední den autobusového i leteckého zájezdu je určen k dopravě do/z letoviska nikoliv k vlastní rekreaci.

17.6. Rozdělování ubytovacích kapacit, respektive pokojů a apartmánů, probíhá zásadně ze strany smluvních partnerů – ubytovatelů v místě a CK DEZKA na něj nemá vliv. U vybraných ubytovacích kapacit je možná garance konkrétního pokoje/apartmá, jeho polohy nebo vybavení za poplatek.

17.7. Bazény – Pokud je součástí služeb poskytovaných na základě smlouvy o zájezdu ubytování v objektu s bazénem, je nutné zohlednit běžně uplatňovanou praxi určitého časového omezení využití bazénu s ohledem na jejich údržbu, čištění a bezpečnost provozu.

17.8. Internet/wi-fi - tato doplňková služba není vždy dostupná přímo na pokoji/v apartmá, ale ve společenských prostorách (např. na terase, recepci atd.). Jedná se o službu, která je závislá na externím dodavateli datových služeb a nelze ji garantovat. Stejně tak nelze garantovat kvalitu a rychlost připojení, která je závislá na agregaci připojení, počtu sdílení, počtu připojených wi-fi zařízení atd. Pokud je pro Vás např. z profesních důvodů připojení k internetu velmi důležité, doporučujeme využívat placené připojení přes nadnárodní nebo místní operátory. Cestovní kancelář nezodpovídá za výpadky, rychlost nebo kvalitu připojení.

18. PLATNOST VŠEOBECNÝCH PODMÍNEK

18.1. Tyto smluvní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 01. 01. 2019.

18.2. Veškeré informace a pokyny, které tvoří závazný obsah těchto Smluvních podmínek, odpovídají platným právním předpisům a všem skutečnostem známým a dostupným v době tisku. CK DEZKA si však vyhrazuje právo aktualizace a změn. CK DEZKA si rovněž dle § 10 odst. 2 zákona č. 159/1999 Sb., v platném znění vyhrazuje právo před uzavřením smlouvy o zájezdu změnit skutečnosti a údaje specifikované v § 10 odst. 1 cit. zák. uvedené v katalogu.

18.3. Tyto Smluvní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o zájezdu či jiné smlouvy uzavírané se zákazníkem. Jsou volně k dispozici na prodejních místech CK DEZKA a na webu CK DEZKA www.dezka.cz