

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře DELUXEA a.s.

Příloha Smlouvy o zájezdu, resp. spojených cestovních službách, dle zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu (dále jen „zákon o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu“) a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“).

Cestovní kanceláře DELUXEA a.s., se sídlem Na příkopě 392/9, 110 00 Praha 1 – Staré Město, IČ 634 70 551, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, vložka B, oddíl 20212 (dále jen „DELUXEA“).

(dále jen „všeobecné podmínky“)

DELUXEA je povinna poskytnout zákazníkovi před tím, než učiní závaznou objednávku, nebo před uzavřením smlouvy o zájezdu či spojených cestovních službách informace o právní ochraně zákazníka na příslušném formuláři; vzory formulářů včetně informací v nich uvedených podle jednotlivých typů zájezdů stanoví ministerstvo vyhláškou; formulář musí obsahovat informaci, zda se jedná o zájezd nebo spojené cestovní služby, a informaci o způsobu právní ochrany zákazníka. DELUXEA, je-li to pro daný typ služeb relevantní, poskytne zákazníkovi kromě informací ve formuláři také informace podle § 9a odst. 2 zákona o cestovním ruchu.

ČÁST A. Smlouva o zájezdu

1. Vznik smluvního vztahu

1.1 Smluvní vztah mezi DELUXEA a zákazníkem vzniká na základě uzavřené Smlouvy o zájezdu potvrzené DELUXEA, případně jejím zplnomocněným zástupcem („Smlouva“). Smlouvu lze uzavřít osobně nebo elektronicky. DELUXEA, případně její zplnomocněný zástupce, vydá zákazníkovi při uzavření Smlouvy či bezprostředně po jejím uzavření písemný doklad o Smlouvě („potvrzení o zájezdu“). Je-li Smlouva vyhotovena v písemné formě, nahradí stejnopis Smlouvy potvrzení o zájezdu, obsahuje-li všechny náležitosti stanovené pro potvrzení zájezdu podle § 2527 a 2528 občanského zákoníku. Současně s vyhotovením Smlouvy nebo potvrzení o zájezdu předá DELUXEA, případně její zplnomocněný zástupce, zákazníkovi doklad o pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře. Předat Smlouvu nebo potvrzení o zájezdu a doklad o pojištění lze osobně, poštou či elektronicky, případně jiným způsobem smluveným ve Smlouvě. Smlouvu mohou tvořit také samostatné smlouvy s jednotlivými poskytovateli služeb cestovního ruchu. V takovém případě jsou tyto smlouvy a s nimi související popisy v nabídkových materiálech součástí Smluvního rámce se všemi s tím spojenými důsledky. Vše, co platí pro formulářovou Smlouvu o zájezdu, se použije přiměřeně na jednotlivé smlouvy.

1.2 Smlouvou se DELUXEA zavazuje obstarat pro zákazníka předem připravený soubor služeb cestovního ruchu (zájezd) a zákazník se zavazuje, že zaplatí souhrnnou cenu.

1.3 Doklad o pojištění DELUXEA je také k nahlédnutí v provozovně DELUXEA a je uveřejněný na webových stránkách DELUXEA

1.4 Součástí Smlouvy jsou také podmínky uvedené v potvrzení o zájezdu, podmínky uvedené v katalogu, dodatečné písemné nabídky, potvrzené písemné knihování a tyto všeobecné podmínky. Veškeré dokumenty, které určují obsah Smlouvy, budou zákazníkovi předány v souladu s bodem 1.1 těchto všeobecných podmínek.

1.5 Katalogem se rozumí tištěný katalog nebo propagační materiály ve spojitosti s informacemi uveřejněnými na webových stránkách DELUXEA, které DELUXEA zákazníkovi v podobě písemné nabídky přiloží ke Smlouvě. Ke zřejmým chybám v psaní a počtech se nepřihlíží, v pochybnostech je

zákazník oprávněn kontaktovat DELUXEA k poskytnutí přesných informací.

1.6 Zájezdem se rozumí soubor služeb cestovního ruchu, pokud je uspořádán na dobu delší než 24 hodin nebo zahrnuje-li přenocování a obsahuje alespoň dvě z těchto plnění,

- a) doprava zákazníka,
- b) ubytování, které není součástí dopravy a není určeno k účelům bydlení,
- c) nájem automobilu, motocyklu nebo jiného motorového vozidla, nebo
- d) jiná služba z oblasti cestovního ruchu, která není ze své podstaty součástí některé ze služeb cestovního ruchu uvedených v písmenu a), b) nebo c), zejména prodej vstupenek na kulturní nebo sportovní události, pořádání výletů, prohlídek s průvodcem, prodej skipasů nebo nájem sportovního vybavení.

1.7 Není-li Smlouva uzavřena v písemné podobě, vydá CK zákazníkovi potvrzení o zájezdu v textové podobě. Písemná Smlouva nebo potvrzení o zájezdu musí kromě podmínek obsažených v těchto všeobecných podmínkách obsahovat také náležitosti uvedené v § 2527 a 2528 občanského zákoníku.

2. Uzavření Smlouvy

2.1 Prodejem zájezdu se rozumí okamžik uzavření Smlouvy. Smlouva je uzavřena v okamžiku, kdy zákazník v procesu komunikace s CK závazně potvrdí nabídku zájezdu. Za závazné potvrzení nabídky zájezdu se považuje:

- podpis předložené Smlouvy (formulář) zákazníkem ve lhůtě určené CK nebo;
- elektronické potvrzení Smlouvy v online rezervačním systému CK nebo;
- elektronické potvrzení Smlouvy v online rezervačním systému jednotlivého poskytovatele služeb cestovního ruchu do 24 hodin po potvrzení rezervace první služby cestovního ruchu u jiného poskytovatele nebo;
- jiný výslovný souhlas zákazníka s nabídkou CK zachycený v e-mailové, telefonické nebo jiné komunikaci.

2.2 Smlouva je účinná jejím uzavřením.

2.3 Zákazník svým podpisem Smlouvy osvědčuje že:

- a) mu byly spolu s návrhem Smlouvy zaslány všeobecné obchodní podmínky CK, které tvoří nedílnou součást SoZ, že s těmito podmínkami seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí,
- b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu,
- c) mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku,
- d) mu byl předán příslušný formulář dle vyhlášky č. 122/2018 Sb., o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb,
- e) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně přibližných lhůt pro vyřízení víz, údaje o zdravotních požadavcích státu určení,
- f) mu byl předán kontakt na zástupce pořadatele,
- g) je oprávněn Smlouvu uzavřít, a to i ve prospěch dalších cestujících osob, a že tyto další cestující osoby jej k jejich přihlášení a účasti na zájezdu řádně pověřily. Pokud zákazník uzavírá smlouvu o zájezdu ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, a dále že souhlasí s účastí nezletilého na všech částech zájezdu.

2.4 Pokud zákazník uzavírá Smlouvu za či ve prospěch třetích osob, odpovídá jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací.

3. Práva a povinnosti zákazníka

3.1 Základní práva zákazníka:

- Právo na řádné poskytnutí potvrzených služeb. Pokud zákazník dohodnuté služby nevyčerpá bez zavinění DELUXEA, nemá právo na jejich náhradu. b) Právo vyžadovat od DELUXEA informace o všech skutečnostech, které jsou DELUXEA známy a které se dotýkají smluvně sjednaných a zaplacených služeb.
- Právo být seznámen s návrhem na změnu Smlouvy.
- Právo zrušit svoji účast na zájezdu kdykoliv před zahájením čerpání služeb odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených v těchto všeobecných podmínkách.
- Právo na reklamaci vad a její řádné vyřízení.
- Právo na ochranu osobních údajů, které zákazník uvádí ve Smlouvě a v dalších dokumentech.

3.2 Základní povinnosti zákazníka:

- a) Poskytnout DELUXEA součinnost, která je zapotřebí k řádnému zabezpečení a poskytnutí služeb, zejména úplně a pravdivě uvádět veškeré údaje ve Smlouvě a předložit doklady požadované pro zajištění zájezdu.
- b) Účastníci zájezdu mohou být osoby mladší 15 let pouze v doprovodu osoby starší 18 let. Osoby ve věku mezi 15 – 18 rokem se mohou účastnit zájezdu pouze se souhlasem zákonného zástupce, pokud se sám zákonný zástupce zájezdu neúčastní. Celkový zdravotní stav musí každý účastník zájezdu zvážit sám a případné pochybnosti konzultovat s lékařem. Účastník způsobilý k právnímu jednání ručí za smluvní závazky přihlášených osob jako za své vlastní.
- c) Převzít od DELUXEA doklady potřebné pro čerpání služeb (letenky, vouchery, cestovní pokyny), řádně si je překontrolovat a řídit se jimi.
- d) Dostavit se ve stanoveném čase na stanovené místo setkání účastníků s delegátem pro účely odjezdu nebo předání instrukcí souvisejících s průběhem zájezdu. (Opožděné příchody jsouk újmě zákazníka.)
- e) Být vybaven všemi nezbytnými osobními a zdravotními doklady (např. očkovacím průkazem) umožňujícími mu vstup do zemí, do kterých si objednal zájezd. Dále být vybaven dokladem o uzavřeném pojištění a vyžadují-li to některé země, pak cestovním dokladem platným 6 měsíců po vycestování ze země, do níž je zájezd realizován.
- f) Dodržovat pasové, vízové, celní, zdravotní a další předpisy, včetně předpisů dopravců a ubytovatelů, země, do které cestuje. Veškeré náklady, které vzniknou nedodržením tohoto ustanovení, nese zákazník sám.
- g) Zaplatit řádně a včas sjednanou cenu zájezdu v termínech dle pokynů DELUXEA a řídit se cestovními pokyny a ústními pokyny zástupce DELUXEA.
- h) Počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních zákazníků, dodavatelů služeb nebo DELUXEA a uhradit případnou škodu, kterou způsobil, a cenu služeb, které čerpal nad rámec Smlouvy.
- i) Plně zodpovídat za stav svého zdraví a seznámit se s klimatickými a zdravotními podmínkami, které se mohou v destinaci vyskytnout. V případě jakýchkoliv nejasností konzultovat svůj zdravotní stav a cílovou destinaci s ošetřujícím lékařem nebo na hygienické stanici. Některé země vyžadují povinné očkování a zákazník je povinen tuto povinnost dodržet.
- j) Zákazník, který bez zavinění DELUXEA nevyčerpá všechny smlouvené služby, nemá právo na jejich náhradu.

4. Základní povinnosti a práva DELUXEA

4.1 DELUXEA je povinna pravdivě a řádně informovat zákazníka o všech skutečnostech, týkajících se

sjednaných služeb, které jsou DELUXEA známy.

4.2 DELUXEA je povinna zákazníkovi vhodným způsobem ještě před uzavřením Smlouvy sdělit údaje o pasových a vízových požadavcích, lhůtách pro jejich vyřízení a jaké zdravotní doklady jsou pro cestu a pobyt požadovány a další údaje stanovené v § 9a zákona o cestovním ruchu.

4.3 DELUXEA není povinna poskytnout zákazníkovi služby nad rámec předem potvrzených a zaplacených služeb dle Smlouvy.

4.4 DELUXEA je povinna mít uzavřené pojištění proti úpadku dle zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu.

4.5 DELUXEA je povinna nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu doručit zákazníkovi elektronickou formou komunikace (e-mail) nebo poštou další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou jí známy, pokud již nejsou obsaženy ve Smlouvě, v potvrzení o zájezdu nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán, zejména:

- upřesnění údajů uvedených v potvrzení o zájezdu,
- podrobnosti o možnosti kontaktu s nezletilou osobou nebo zástupcem DELUXEA v místě pobytu nezletilé osoby, jde-li o zájezd, jehož účastníkem je nezletilý bez doprovodu osoby, která o něj pečuje,
- údaje o osobě, na niž se lze během zájezdu obrátit v nesnázích se žádostí o pomoc, zejména jméno, adresu a číslo telefonu místního zástupce DELUXEA a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu.

4.6 V této 7denní lhůtě je DELUXEA povinna zákazníkovi předat letenky, poukazy k ubytování nebo stravování a všechny další stvrzenky, poukázky a přepravní doklady.

4.7 Vyžadují-li to okolnosti, předá DELUXEA ve lhůtě podle bodu 4.6 zákazníkovi letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba.

4.8 Je-li Smlouva uzavřena v době kratší než 7 dnů před zahájením zájezdu, musí DELUXEA informační povinnost dle bodů 4.5 a 4.6 splnit již při uzavření Smlouvy.

4.9 Uvedl-li zákazník do Smlouvy osobu blízkou, je DELUXEA povinna, ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích, sdělit této osobě blízké veškeré informace o těchto nesnázích, zájezdu, řešení nesnází apod..

5. Cena zájezdu a platební podmínky

5.1 Cena zájezdu zahrnuje služby uvedené ve Smlouvě.

5.2 Jestliže dojde k rozdílu mezi údaji uvedenými v katalogu, na webových stránkách či v jiných materiálech, jsou pro Zákazníka vždy platné pouze údaje uvedené ve Smlouvě. DELUXEA si vyhrazuje právo na chybu publikovaných cen, termínů a dalších údajů v katalogu nebo nabídce na webových stránkách.

5.3 DELUXEA je oprávněna dle § 2530 občanského zákoníku jednostranně zvýšit cenu zájezdu, pokud při takovém zvýšení uvede přesný způsob výpočtu zvýšení ceny. DELUXEA se zavazuje v takovém případě zvýšit cenu vždy pouze o skutečné zvýšené výdaje dle bodu 5.4 těchto všeobecných podmínek.

5.4 Cenu zájezdu může DELUXEA zvýšit, zvýší-li se do dvacátého dne před sjednaným okamžikem zahájení zájezdu:

- a) cena za dopravu vyplývající ze zvýšení cen pohonných hmot nebo jiných zdrojů energie,
- b) daně, jakákoli dodatečná obdobná peněžitá plnění nebo úplaty z cestovních služeb poskytovaných podle Smlouvy třetími stranami, které se přímo nepodílejí na poskytnutí zájezdu, včetně plateb spojených s dopravou, nebo
- c) směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu.

Zvýšení může být až ve výši rozdílu mezi stávající cenou dopravy a novou cenou dopravy, rozdílu mezi daněmi a případně rozdílu směnného kurzu.

5.5 Písemné oznámení o zvýšení ceny musí DELUXEA odeslat zákazníkovi nejpozději 20 dní před

zahájením zájezdu, jinak DELUXEA nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu.

5.6 Zvýší-li DELUXEA cenu zájezdu o více než 8 % může zákazník návrh přijmout nebo může odstoupit od Smlouvy ve lhůtě v ní uvedené, aniž by musel hradit odstupné za předčasné ukončení závazku. Tato lhůta nesmí být kratší než 5 dní a musí skončit před zahájením zájezdu. Pokud zákazník v této lhůtě neodstoupí, platí, že změnu ceny přijal.

5.7 V případě snížení ceny zájezdu podle § 2530 odst. 1 občanského zákoníku má pořadatel právo na odečtení skutečných administrativních nákladů od částky, jež má být zákazníkovi vrácena. Na žádost zákazníka je pořadatel povinen tyto skutečné administrativní náklady doložit. Dojde-li ke snížení nákladů uvedených v bodu 5.4 všeobecných podmínek dojde ke snížení ceny zájezdu. Výpočet snížení bude proveden obdobně, dle bodu 5.4.

5.8 Zákazník má povinnost zaplatit za všechny objednané služby před začátkem jejich poskytování.

5.9 DELUXEA je oprávněna požadovat zálohu ve výši uvedené ve Smlouvě a není-li v ní uvedeno tak minimálně 30 % z celkové ceny zájezdu (včetně fakultativních služeb, tedy služeb, které si zákazník objednal z katalogu dodatkových služeb k zájezdu, který je předmětem Smlouvy). Tato záloha je splatná v termínech uvedených ve Smlouvě a není-li v ní uvedeno, tak do 7 dnů od podpisu Smlouvy.

5.10 Doplatek musí být uhrazen tak, aby nejpozději 30 dní přede dnem, kdy je zájezd zahájen, byl připsán na účet DELUXEA, pokud není ve Smlouvě ujednáno jinak.

5.11 Při uzavření Smlouvy u autorizovaného prodejce (tj. prodejce, který je na základě zmocnění uděleného DELUXEA oprávněn zprostředkovávat prodej zájezdů na účet DELUXEA) složí zákazník zálohu a poté doplatek na účet DELUXEA, není-li stranami dohodnuto jinak. Pokud prodejce obdrží platby od klienta, je povinen je převést v termínech splatnosti na účet DELUXEA.

5.12 Poplatky za změny v knihování, storno poplatky a odstupné dle odst. 10.2 těchto všeobecných podmínek jsou splatné ve lhůtě určené DELUXEA, a není-li v ní uvedeno, tak nejpozději do 3 dnů od provedení změny v knihování na žádost zákazníka, resp. od odstoupení od Smlouvy.

5.13 V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je DELUXEA oprávněna od Smlouvy odstoupit. Zákazník hradí náklady vzniklé DELUXEA spojené se zrušením zájezdu z důvodu takového odstoupení od Smlouvy („storno poplatky“).

5.14 Zákazník má nárok na poskytnutí služeb jen při plném zaplacení ceny zájezdu ve prospěch DELUXEA. Zaplacením se rozumí včasné připsání částky na příslušný bankovní účet, není-li stranami dohodnuto jinak.

5.15 Případné slevy vyhlášené CK po datu podpisu Smlouvy, nezakládají právo zákazníka na zlevněnou cenu.

6. Porušení povinností a odpovědnost za vady – reklamační řád

6.1 Předmět

6.1.1 Tento reklamační řád upravuje rozsah, podmínky a způsob uplatňování práv zákazníka z vadného plnění vyplývajícího z odpovědnosti cestovní kanceláře DELUXEA a.s., se sídlem Na příkopě 392/9, Staré Město, 110 00 Praha 1, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B 20212, IČO 634 70 551 (dále jen „DELUXEA“) za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřizování.

6.1.2 Poskytování služeb cestovního ruchu, odpovědnost za poskytnutí služby a právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby se řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“).

6.2 Uplatnění reklamace

6.2.1 DELUXEA odpovídá zákazníkovi za splnění povinností ze smlouvy o zájezdu či spojených cestovních služeb bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby.

6.2.2 DELUXEA poruší svoji povinnost, pokud má zájezd vadu. Vadou se rozumí neposkytnutí některá

ze služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu či spojených cestovních služeb v souladu se Smlouvou.

6.2.3 Pokud zákazník takovou vadu objeví, tak ji bez zbytečného odkladu vytkne pořadateli a stanoví mu přiměřenou lhůtu k odstranění vady. Zákazník nemusí vadu vytknout přímo DELUXEA, ale například recepci hotelu, místní partnerské organizaci, průvodci či místnímu reprezentantovi, letecké společnosti nebo na kontaktech, které jsou uvedeny v cestovních dokladech.

6.2.4 Reklamací může zákazník uplatnit za svoji osobu i za osoby v jejichž prospěch služby dle Smlouvy objednal, a to v jakékoliv formě. Pokud ji uplatňuje písemně, doporučuje DELUXEA uplatnit nejlépe na webovém rozhraní www.deluxea.cz/reklamace, ale zákazník může samozřejmě reklamaci uplatnit písemně poštou, datovou schránkou, e-mailem, SMS zprávou nebo osobně.

6.2.5 V reklamaci zákazník uvede jméno, příjmení, adresu, datum, co je obsahem reklamace, řádné zdůvodnění a podle možnosti i průkazné skutkové doložení a jaký způsob vyřízení reklamace požaduje.

6.2.6 V případě ústního podání reklamace, je zástupce DELUXEA povinen sepsat se zákazníkem reklamační protokol, resp. potvrzení o přijetí reklamace. V protokolu uvede jméno, příjmení, adresu zákazníka, kdy zákazník reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje.

6.2.7 Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu v případě vady zájezdu činí dva roky.

6.3. Vyřizování reklamace

6.3.1 DELUXEA odstraní vadu, je-li to možné nebo pokud odstranění vady nevyžaduje nepřiměřené náklady vzhledem k rozsahu vady a hodnoty dotčených služeb cestovního ruchu.

6.3.2 Pokud DELUXEA vady neodstraní včas, tedy ve lhůtě, která byla jako přiměřená stanovena zákazníkem anebo pokud DELUXEA odmítne odstranit vadu, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od Smlouvy bez zaplacení odstupného.

6.3.3 Objeví-li se vada po odjezdu a jedná-li se o vadu podstatnou, nabídne DELUXEA bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení. Toto řešení by, pokud je to možné, mělo být stejné nebo vyšší kvality, než která byla sjednaná ve Smlouvě. Především se však musí jednat o řešení, které má umožnit pokračovat v zájezdu. Pokud bude náhradní řešení nižší kvality, tak má zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny zájezdu. Zákazník má taktéž i právo navrhované náhradní řešení odmítnout, ale to pouze v případě, nejedná-li se o plnění, které je srovnatelné s plněním, které bylo sjednané ve Smlouvě nebo pokud nebyla poskytnutá dostatečně přiměřená sleva z ceny zájezdu.

6.3.4 Pokud spočívá vada zájezdu v nemožnosti dostat se z místa konání zájezdu do místa odjezdu, tak je DELUXEA povinna poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a dodatečných nákladů náhradní dopravu zpět do místa odjezdu, popřípadě do jiného místa stanoveného ve Smlouvě. Nelze-li tento návrat uskutečnit z důvodu mimořádných a nevyhnutelných okolností, nese DELUXEA náklady na nutné ubytování alespoň ve stejné cenové kvalitě, a to nejvýše na dobu tří nocí, popřípadě déle, pokud je to stanoveno předpisy Evropské unie. Omezení výše nákladů neplatí pro osoby s omezenou schopností pohybu, a na všechny osoby, které je doprovázejí, těhotné ženy a nezletilé bez doprovodu, jakož i na osoby, které potřebují zvláštní lékařskou pomoc, za předpokladu, že sdělily DELUXEA své zvláštní potřeby alespoň čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu.

6.3.5 Uplatní-li zákazník reklamaci, je DELUXEA povinna po potřebném prozkoumání skutkových a právních okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace zákazníkem, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta delší lhůta.

6.3.6 Pokud zákazník vytkne vadu až po skončení zájezdu a jedná-li se o vadu způsobenou činností DELUXEA nebo je to vada služby, kterou má na starost DELUXEA, tak má zákazník právo na přiměřenou slevu vzhledem k okolnostem, rozsahu a délce trvání vady, to platí pouze, pokud zákazník tuto vadu vytkne včas.

6.4 Součinnost zákazníka při vyřizování reklamací

6.4.1 Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, zejména podat informace, předložit doklady prokazující skutkový stav, specifikovat své požadavky co do důvodu a jejich výše. Vyžaduje-li to povaha věci, musí zákazník umožnit průvodci či jinému zástupci DELUXEA a zástupci dodavatele služby přístup do prostoru, který mu byl poskytnut k ubytování.

6.5 Způsoby vyřízení reklamace

6.5.1 V případech, kdy je reklamace posouzena jako důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady služby nebo v případech, kdy je to možné, i v poskytnutí náhradní služby.

6.5.2 V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, je zákazník písemně informován o důvodech zamítnutí reklamace.

6.5.3 Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, změnu či zánik nemá na svědomí činnost DELUXEA (vyšší moc) a nejedná se ani o okolnosti, za které DELUXEA zodpovídá nebo se jedná o okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník objednané a zaplacené služby nevyužije nebo je využije jenom z části, v takovém případě zákazníkovi nevzniká nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

6.6 Vyšší moc

6.6.1 Vyšší moc představuje takové okolnosti, které pořadatel nemohl předpokládat, běžně se nevyskytují, nejdou překonat i s vynaložením rozumného úsilí a nevznikly z vůle pořadatele. Vyšší moc musí splňovat tyto znaky:

Mimořádnost: Jedná se o takovou událost, která se pravidelně neopakuje

Nepředvídatelnost: Jedná se o takovou událost, s kterou se nedalo počítat

Nepřekonatelnost: Jedná se o takovou událost, kterou ani s vynaložením rozumného úsilí nešlo odstranit

Nezávislost na vůli: Jedná se o takovou událost, která nevznikla z jednání osoby dovolávající se vyšší moci, tedy nechtěl toto jednání přivodit a ani jí nemohl ovlivnit

Typickým příkladem vyšší moci je počasí nebo přírodní katastrofy či revoluce.

6.7 V případě odmítnutí vstupu zákazníka na palubu z důvodu nedostatku míst, v případě zrušení letu, přesměrování letu a zpoždění letu má zákazník nárok na kompenzaci dle nařízení EU č. (ES) 261/2004. Kompenzace jsou předepsány leteckým dopravcům ve prospěch konkrétního cestujícího a v případě oprávněného nároku náleží přímo zákazníkovi. Z toho důvodu tento nárok neuplatňuje zákazník formou reklamace u CK, ale sám přímo u letecké společnosti. CK není v tomto případě nijak povinna na požadavcích na kompenzaci se zákazníkem nijak spolupracovat vyjma poskytnutí kopie originálního potvrzení letenky nebo obdobného dokumentu.

6.8 V případě stanovení míry a výše odškodnění bude pro stanovení náhrad a kompenzací použit ITQ Standard (www.deluxea.cz/o-deluxea/itq-standard), který je nedílnou součástí těchto všeobecných podmínek.

6.9 Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se Smlouvou, nese DELUXEA náklady na nezbytné ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. DELUXEA se nemůže odvolat na nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, jestliže se na takové okolnosti nemůže podle platných právních předpisů Evropské unie odvolat příslušný dopravce.

7. Změna Smlouvy

7.1 DELUXEA může změnit závazek ze Smlouvy, pokud si to ve Smlouvě vyhradila, jde-li o nepodstatnou změnu a oznámí-li zákazníkovi v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem změny závazku.

7.2 Pokud navrhovaná změna Smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena.

7.3 Navrhne-li DELUXEA podstatnou změnu Smlouvy, má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou souhlasit nebo zda od Smlouvy bez sankcí odstoupí. DELUXEA může určit pro odstoupení přiměřenou lhůtu, která nesmí být kratší než 5 dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Neodstoupí-

li zákazník od Smlouvy v určené lhůtě, platí, že s její změnou souhlasí.

7.4 Souhlasí-li zákazník se změnou a vede-li změna ke zvýšení ceny zájezdu, zavazuje se zákazník uhradit rozdíl v ceně zájezdu do 5 dnů od konce lhůty podle bodu 7.3.

7.5 DELUXEA zákazníka upozorňuje na skutečnost, že se změnou v osobě zákazníka vznikají vysoké náklady a dále na skutečnost, že letecké společnosti a hotely změnu v rezervaci nemusí provést, a proto cestovní kancelář nebude moci zákazníkovi z těchto objektivních důvodů poskytnout takový zájezd a bude nucena ke změně cestovní smlouvy.

7.6 Změny časů odjezdu nebo příjezdu uvedené ve Smlouvě by měly být považovány za podstatné, pokud by cestujícímu způsobily značné nesnáze nebo další náklady, například v případě změn v přepravě nebo ubytování.

7.7 Pokud zákazník požaduje změnu destinace, hotelu nebo termínu zájezdu, původní Smlouva může být ukončena na základě odstoupení zákazníka od Smlouvy nebo na základě dohody mezi zákazníkem a DELUXEA nebo se smluvní strany dohodnou na změně Smlouvy ve formě změny v knihování. V případě změny Smlouvy provedené na základě změn v knihování, je zákazník povinen uhradit na základě nové Smlouvy poplatky za změny v knihování ve výši uvedené ve Smlouvě.

7.8 V případě stornování jedné osoby ve dvojlůžkovém pokoji, musí zbývající osoba doplatit příplatek za jednolůžkový pokoj. Obdobně se postupuje při obsazení bungalovu/vily s nižším počtem osob.

8. Právo zákazníka na postoupení Smlouvy

8.1 Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník Smlouvu postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči DELUXEA účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou Smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.

8.2 DELUXEA nebo zprostředkovatel prodeje zájezdu sdělí zákazníkovi skutečné náklady spojené s postoupením Smlouvy; tyto náklady nesmějí být nepřiměřené a nesmějí překročit náklady skutečně vynaložené na postoupení Smlouvy, a tyto náklady zákazníkovi doloží.

8.3 Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které DELUXEA v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou (zejména může jít o manipulační poplatek DELUXEA a poplatek za změnu letenky).

9. Odstoupení od Smlouvy

9.1 Zákazník může před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu.

9.2 Cestovní kancelář může před zahájením zájezdu od Smlouvy odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení povinností zákazníkem.

9.3 Účinky odstoupení nastávají dnem doručení písemného odstoupení od Smlouvy, případně jeho oznámením a podepsáním do protokolu u DELUXEA.

9.4 Odstoupí-li zákazník od Smlouvy z důvodu změny Smlouvy podle § 2531 odst. 2 občanského zákoníku (nesouhlasu se změnou zájezdu podle bodu 7.3 těchto všeobecných podmínek) nebo zrušila-li DELUXEA zájezd z jiného důvodu než pro porušení povinností zákazníkem, nabídne DELUXEA zákazníkovi zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je v možnostech DELUXEA takový zájezd nabídnout.

9.5 Dohodnou-li se strany o náhradním zájezdu, nemá DELUXEA právo zvýšit cenu, i když je náhradní zájezd vyšší jakosti. Při uzavření Smlouvy podle bodu 9.4 těchto všeobecných podmínek, se platby uskutečněné na základě původní Smlouvy považují za platby podle nové Smlouvy. Je-li náhradní zájezd nižší jakosti, je DELUXEA povinna rozdíl v ceně bez zbytečného odkladu zákazníkovi vrátit.

9.6 Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti než jakou určuje Smlouva, vrátí pořadatel zákazníkovi rozdíl v ceně. Zajistí-li pořadatel pokračování

zájezdu s vyššími náklady, jdou takové náklady k jeho tíži.

9.7 DELUXEA se může zprostit odpovědnosti za škodu z důvodu zrušení zájezdu jen tehdy, pokud prokáže, že ke zrušení zájezdu došlo:

- a) v souladu s § 2536 odst. 1 a) občanského zákoníku (tj. v důsledku nedosažení minimálního počtu osob, který byl DELUXEA určen ve Smlouvě jako podmínka realizace zájezdu),
- b) vzhledem k vyšší moci.

9.8 DELUXEA se může také zprostit povinnosti k náhradě škody, prokáže-li, že porušení smluvní povinnosti lze přičíst třetí osobě, která se nepodílí na poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu, a nebylo možné je předvídat nebo odvrátit.

9.9 Povinností zákazníka je cenu za zájezd řádně a včas zaplatit. Pro posouzení včasnosti zaplacení je rozhodným termínem den připsání příslušné částky na bankovní účet cestovní kanceláře nebo zaplacení hotově v kanceláři. Pokud zákazník nezaplatí cenu (zálohu apod.) za zájezd řádně a včas, a to ani v dodatečně lhůtě 5 dnů, má DELUXEA právo od Smlouvy odstoupit a zákazník se v tomto případě zavazuje zaplatit odstupné dle bodu 10.2 těchto všeobecných podmínek. Pro výpočet odstupného je rozhodný den, kdy uplynula přiměřená lhůta k úhradě ceny.

9.10 Odstoupí-li zákazník od Smlouvy, není tím dotčeno jeho právo na vrácení zaplacených částek v souladu dle bodu 10.4 těchto všeobecných podmínek.

9.11 Zákazník má právo odstoupit od Smlouvy před zahájením zájezdu bez zaplacení odstupného, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. V takovém případě má zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd, nemá však právo na náhradu škody.

9.12 DELUXEA má právo odstoupit od Smlouvy před zahájením zájezdu, pokud je zájezd podmíněn dosažením minimálního počtu zákazníků. Tato skutečnost je uvedena v katalogu nebo ve Smlouvě. Cestovní kancelář je povinna oznámit zákazníkovi zrušení zájezdu ve lhůtě určené ve Smlouvě, která nesmí být kratší než

1. dvacet dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní,
2. sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících dva až šest dní,
3. čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny,

9.13 DELUXEA má právo odstoupit od Smlouvy, pokud jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámí zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

10. Finanční vyrovnání

10.1 Odstoupí-li zákazník od Smlouvy z jiného důvodu, než je porušení povinnosti DELUXEA, nebo odstoupí-li DELUXEA od Smlouvy z důvodu porušení povinnosti zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit DELUXEA odstupné (tzv. storno poplatek) ve výši dle následujících bodů těchto Všeobecných podmínek. DELUXEA má právo započítat příslušnou výši storno poplatku oproti složené záloze, resp. zaplacené ceně zájezdu, k čemuž dává zákazník výslovný souhlas. DELUXEA vrátí do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy veškeré platby uhrazené zákazníkem snížené o odstupné.

10.2 Odstupné (tzv. storno poplatek) v případě odstoupení od Smlouvy před zahájením zájezdu či pobytu, resp. před čerpáním první služby činí skutečně vzniklé náklady spojené se zrušením zájezdu.

10.3 Odstupné (tzv. storno poplatek) dle bodu 10.2. činí nejméně:

- 20 % z celkové ceny ubytování od potvrzení zájezdu do 60. dne před zahájením zájezdu,
- 30 % z celkové ceny ubytování od 59. dne do 30. dne před zahájením zájezdu,
- 50 % z celkové ceny ubytování od 29. dne do 20. dne před zahájením zájezdu,
- 80 % z celkové ceny ubytování od 19. dne do 10. dne před zahájením zájezdu,
- 100 % z celkové ceny ubytování od 9. dne do zahájení zájezdu nebo nedostaví-li se zákazník k odletu nebo odlet zmešká.

10.4 Výjimka z výše uvedené procentuální sazby odstupného nastává u zájezdů, hotelů či služeb se speciálními podmínkami. Odstupné při výjimce může být jak vyšší, a to až do výše 100%, tak nižší či

dokonce nulové. Při zájezdu obsahujícím kombinaci více hotelů, se odstupné může lišit hotel od hotelu.

10.5 Odstupné (tzv. Storno poplatek) v případě odstoupení od Smlouvy na leteckou dopravu (letenky), které jsou specifikovány jako samostatná položka, činí skutečně vzniklé náklady spojené se zrušením letenek, za které se považuje 100% z ceny letenek, a to bez ohledu na důvod a termín odstoupení. Výjimka z tohoto pravidla nastává u letenek se speciálními podmínkami, kdy odstupné může být i podstatně nižší či dokonce nulové a tato informace byla sdělena zákazníkovi. Letenky se řídí podmínkami letecké společnosti. Práva cestujících v letecké dopravě jsou upravena Nařízením Evropského parlamentu a rady (ES) č. 261/2004. Právo má výhradně cestující a požadavek může směřovat výhradně na leteckého dopravce. Poplatek za vystavení letenky je splatný v okamžiku jejich vystavení a je vždy nevratný.

10.6 Požádá-li zákazník o posunutí termínu zahájení zájezdu, popřípadě o takovou změnu Smlouvy o zájezdu, která vyžaduje uzavření nové Smlouvy o zájezdu a této žádosti je vyhověno uzavřením nové Smlouvy o zájezdu navazující na původní Smlouvu o zájezdu a zákazník následně od této nové Smlouvy o zájezdu odstoupí, má CK nárok na odstupné dle té Smlouvy o zájezdu, u které zbýval do zahájení zájezdu menší počet dnů. U původní Smlouvy o zájezdu se za den odstoupení považuje den, kdy zákazník požádal o posunutí termínu zahájení zájezdu, popřípadě o změnu Smlouvy o zájezdu. Při posunutí zájezdu na jiný termín (v jiné tarifní sezoně) bude provedena nová kalkulace ceny zájezdu s použitím směnného kursu české koruny a měny v destinaci platného v den výpočtu a ceny letenek platných na nový termín a to včetně poplatku za změnu. Rozdíl v ceně původního a posunutého zájezdu bude vyúčtován v závěrečném dorovnání.

10.7 Při určení počtu dnů pro výpočet odstupného se do stanoveného počtu dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od Smlouvy a nezapočítává se den odletu.

10.8 Zákazník, který uzavřel s DELUXEA Smlouvu, je povinen hradit také odstupné (tzv. storno poplatky), které vzniknou v souvislosti s odstoupením kterékoliv osoby ze Smlouvy. Pro vyšší storno poplatků platí shora uvedené obdobně.

10.9 Odborné poradenství Dovolené na míru

10.9.1 Poplatek zahrnuje služby odborného poradenství Dovolené na míru před i po uzavření Smlouvy o zájezdu,

10.9.2 Poplatek je zahrnutý v ceně zájezdu a činí 6.000 Kč za Smlouvu o zájezdu, není-li smluvně ujednaná jiná částka.

10.9.3 V případě odstoupení od smlouvy o zájezdu ze strany zákazníka a z důvodů ležících na straně CK vzniká zákazníkovi nárok na vrácení tohoto poplatku.

10.9.4 V případě odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka a z důvodů ležících na straně zákazníka nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení tohoto poplatku.

10.9.5 V případě odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka a z důvodů ležících na třetí straně (například z důvodů vyšší moci) nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení tohoto poplatku.

10.9.6 V případě, že zákazníkovi nevznikne právo na vrácení poplatku, má nárok na uplatnění slevy ve vyšší nevráceného poplatku, pokud uzavře novou Smlouvu o zájezdu nejpozději do dvou let od odstoupení.

11. Řešení nesnází

11.1 Ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích, poskytne mu DELUXEA neprodleně pomoc. Oznámení učiní zákazník na e-mail zaměstnance DELUXEA, který řešil zakázku („jmeno_zamestnance“@deluxea.cz) a v kopii uvede e-mail: zajezdy@deluxea.cz. V případě urgentního problému rovněž telefonicky - nebo elektronickými či jinými technickými prostředky umožňujícími zachycení jeho obsahu a určení jednatelky osoby s výjimkou datových schránek - na tyto kontakty:

- a) osobě či osobám, které řešili zakázku a jsou uvedeny ve Smlouvě a na voucheru
- b) na další kontakty uvedené na voucheru
- c) na help desk čísla +420724065777, +420724065778

Při kontaktu DELUXEA je zákazník především povinen sdělit problémy či vady v poskytovaných službách a případně svůj návrh řešení.

11.2 Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li DELUXEA opatření, aby zájezd mohl pokračovat nebo odmítne-li zákazník takové opatření z řádného důvodu, zajistí DELUXEA na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu popřípadě na jiné ujednané místo.

11.3 Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti než jakou určuje Smlouva, vrátí DELUXEA zákazníkovi rozdíl v ceně. Zajistí-li DELUXEA pokračování zájezdu s vyššími náklady, jdou takové náklady k její tíži.

11.4 V případě, že nebude možné realizovat z technických důvodů ubytování ve smluveném hotelu na celý pobyt nebo i jen na jeho část, zajistí DELUXEA ubytování v hotelu stejné nebo vyšší kategorie. Další nároky vůči DELUXEA jsou vyloučeny.

12. Povinné pojištění pro případ úpadku cestovní kanceláře

12.1 DELUXEA má po celou dobu své činnosti ve smyslu příslušných ustanovení zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu uzavřenou pojistnou smlouvu, na jejímž základě vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy DELUXEA z důvodu svého úpadku:

- a) neposkytne zákazníkovi dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu; nebo
- b) nevrátí zákazníkovi zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil; nebo
- c) nevrátí zákazníkovi rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

12.2 V případě, že zákazníkovi nebude poskytnuta doprava z místa pobytu v zahraničí zpět do České republiky, poskytne pojišťovna plnění zabezpečením dopravy z místa pobytu do České republiky včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu.

12.3 Zajistí-li si zákazník dopravu vč. nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady, poskytne mu pojišťovna peněžní plnění pouze do výše, jakou by musela vynaložit, pokud by dopravu, ubytování a stravování zajišťovala sama.

12.4 Nároky zákazníka, které vznikly vůči DELUXEA v důsledku neplnění Smlouvy v případech uvedených v bodě 12.1 těchto všeobecných podmínek, přecházejí na pojišťovnu, a to až do výše plnění poskytovaného pojišťovnou.

ČÁST B. Zprostředkování prodeje spojených cestovních služeb

13. Smlouva o zprostředkování prodeje spojených cestovních služeb

13.1 DELUXEA zprostředkovává zákazníkovi spojené cestovní služby na základě platné a účinné smlouvy o zprostředkování spojených cestovních služeb.

13.2 Smlouva o zprostředkování spojených cestovních služeb je platně uzavřena, když:

- zákazník si při jedné návštěvě DELUXEA nebo jednom kontaktu s DELUXEA prostřednictvím DELUXEA vybere a zaplatí jednu službu cestovního ruchu a poté si opět prostřednictvím DELUXEA pro účely téže cesty nebo pobytu vybere a zaplatí další službu nebo služby cestovního ruchu;
- zákazník prostřednictvím DELUXEA uzavře smlouvu o poskytnutí služby cestovního ruchu a do 24 hodin poté co obdrží potvrzení o zakoupení první služby, uzavře na základě cílené činnosti DELUXEA opět prostřednictvím DELUXEA pro účely téže cesty nebo pobytu smlouvu o poskytnutí další služby cestovního ruchu.

13.3 Smlouvu o zprostředkování spojených cestovních služeb lze platně uzavřít v jakékoli formě.

13.4 DELUXEA se uzavřením smlouvy o zprostředkování spojených cestovních služeb zavazuje zprostředkovat zákazníkovi spojené cestovní služby a předat mu veškeré informace, které obdrží od poskytovatele služeb cestovního ruchu zahrnutých ve spojených cestovních službách.

13.5 Není-li ujednáno jinak, je smlouva o zprostředkování spojených cestovních služeb sjednána bezúplatně a platby, které DELUXEA obdrží od zákazníka, jsou platbami přijatými ve prospěch poskytovatelů služeb cestovního ruchu zahrnutých ve spojených cestovních službách.

14. Předšmluvní informační povinnost

14.1 Před uzavřením smlouvy o zprostředkování spojených cestovních služeb obdrží zákazník kromě konkrétní nabídky služeb zahrnutých ve spojených cestovních službách a těchto podmínkách:

- příslušný vzorový formulář;
- na vyžádání doklad o pojištění DELUXEA pro případ úpadku, resp. doklad o bankovní záruce pro případ úpadku DELUXEA.

15. Odpovědnost za vady a škody

15.1 DELUXEA není na základě smlouvy o zprostředkování spojených cestovních služeb stranou smluv o poskytnutí jednotlivých služeb cestovního ruchu zahrnutých ve spojených cestovních službách, a proto jí ze zprostředkovaných smluv nevyplývají žádné povinnosti. DELUXEA zejména neodpovídá za vady zprostředkovaných služeb cestovního ruchu ani za vzniklé škody. DELUXEA není povinna přijímat reklamace týkající se vad jednotlivých služeb cestovního ruchu. Odpovědnost DELUXEA se omezuje na zprostředkování spojených cestovních služeb a netýká se jejich poskytnutí. Práva a povinnosti zákazníka z jednotlivých zprostředkovaných smluv upravují smlouvy s jednotlivými poskytovateli, resp. jejich všeobecné obchodní podmínky.

ČÁST C. Zprostředkování prodeje jiných služeb cestovního ruchu

16.1 Tyto podmínky se přiměřeně použijí na zprostředkování prodeje jiných služeb cestovního ruchu.

16.2 Pro účely zprostředkování jiných služeb cestovního ruchu není DELUXEA pojištěna pro případ úpadku a není povinna zákazníkovi předávat vzorový formulář.

16.3 DELUXEA není při zprostředkování prodeje jiných služeb stranou smluv o poskytnutí jednotlivých služeb cestovního ruchu, a proto jí ze zprostředkovaných smluv nevyplývají žádné povinnosti. DELUXEA zejména neodpovídá za vady zprostředkovaných služeb cestovního ruchu ani za vzniklé škody. DELUXEA není povinna přijímat reklamace týkající se vad zprostředkovaných služeb cestovního

ruchu. Odpovědnost DELUXEA se omezuje na zprostředkování jiných služeb a netýká se jejich poskytnutí. Práva a povinnosti zákazníka z jednotlivých zprostředkovaných smluv upravují smlouvy s jednotlivými poskytovateli, resp. jejich všeobecné obchodní podmínky.

D. Společná a závěrečná ustanovení

17. Obecná ustanovení

17.1 DELUXEA tímto upozorňuje zákazníky, že musí při plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů apod. brát v úvahu možnost zpoždění dopravních prostředků.

17.2 U zájezdů pořádaných DELUXEA jsou první a poslední den určeny především k zajištění dopravy, transferů a ubytování a nejsou považovány za dny plnocenného rekreačního pobytu. V tomto smyslu nelze tudíž reklamovat eventuální zkrácení pobytu.

17.3 DELUXEA neručí za úroveň cizích služeb u akcí, které si zákazník objedná na místě u místního průvodce, hotelu či jiné organizace. DELUXEA není odpovědná za vady v plnění na základě pojistné smlouvy o cestovním pojištění, jehož sjednání není předmětem smlouvy.

17.4 Dojde-li k okolnostem na straně zákazníka, na základě kterých zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a DELUXEA zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny těchto služeb.

17.5 Při porušení povinnosti, za niž DELUXEA odpovídá podle příslušných ustanovení občanského zákoníku, nahradí DELUXEA zákazníkovi vedle škody na majetku, také újmu za narušení dovolené, zejména byl-li zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen.

17.6 V souladu s § 2913 odst. 2 občanského zákoníku se DELUXEA zproští povinnosti k náhradě jakékoliv škody, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli.

17.7 V případech, kdy vyhlášená mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, umožňuje omezení výše náhrady škody vzniklé z porušení povinnosti ze smlouvy a toto omezení uvede DELUXEA ve smlouvě v souladu s touto mezinárodní smlouvou, hradí DELUXEA škodu jen do výše tohoto omezení. To neplatí, byla-li škoda způsobena úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

17.8 Na veškerou mezinárodní dopravu osob, zavazadel nebo zboží, provozovanou letadlem za úplatu se vztahuje Úmluva o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké přepravě ze dne 28. května 1999, sdělení Ministerstva zahraničních věcí č. 123/2003 Sb.m.s. (dále jen „Úmluva“). Na základě článku 17 a násl. Úmluvy je odpovědnost dopravce stanovena:

a) při usmrcení nebo zranění cestujícího, jestliže se nehoda, která způsobila usmrcení nebo zranění, stala na palubě letadla nebo v průběhu jakýchkoliv operací při nastupování do letadla nebo vystupování z něho na 100.000 jednotek zvláštních práv čerpání (dále jen „SDR“), přičemž se dopravce do této výše nemůže zbavit odpovědnosti;

b) při zpoždění letecké dopravy cestujících, zavazadel nebo nákladu na 4.150 SDR;

c) při zničení, ztrátě, poškození nebo zpoždění zavazadel je omezena na částku 1.000 SDR pro každého cestujícího, pokud tento cestující neučiní v době, kdy předává zapsané zavazadlo dopravci, zvláštní prohlášení o zájmu na dodání v místě určení a nezaplatí příslušný příplatek, je-li za těchto okolností požadován. V takovém případě bude dopravce povinen zaplatit náhradu až do výše udané částky, pokud neprokáže, že je tato částka vyšší než skutečný zájem cestujícího na dodání do místa určení;

d) při přepravě nákladu je odpovědnost dopravce v případě zničení, ztráty, poškození nebo zpoždění omezena na částku 17 SDR za kilogram, pokud odesílatel neučiní v době, kdy předává náklad dopravci, zvláštní prohlášení o zájmu na dodání do místa určení a nezaplatí příslušný příplatek, je-li za těchto okolností požadován. V takovém případě bude dopravce povinen zaplatit náhradu až do výše udané částky, pokud neprokáže, že je tato částka vyšší než skutečný zájem odesílatele na dodání do místa určení;

e) při zničení, ztrátě, poškození nebo zpoždění části nákladu nebo jakéhokoli předmětu tvořícího část

nákladu se přihlíží při stanovení hranice odpovědnosti dopravce pouze k celkové hmotnosti dotčené části nebo předmětu. Je-li však ztrátou, poškozením nebo zpožděním části nákladu a nebo jakéhokoli předmětu tvořícího součást nákladu ovlivněna hodnota ostatních zásilek uvedených ve stejném leteckém nákladním listu nebo v potvrzení o převzetí nákladu k přepravě a nebo, pokud tyto doklady nebyly vydány, ve stejném záznamu, pro jehož uložení se používají jiné prostředky uvedené v článku 4 odstavci 2 Úmluvy, přihlížne se při stanovení hranice odpovědnosti dopravce k celkové hmotnosti celé zásilky nebo zásilek.

Částky uváděné v jednotkách zvláštních práv čerpání (SDR) v Úmluvě znamenají jednotky zvláštních práv čerpání, jak je definuje Mezinárodní měnový fond. Přepočtení těchto částek na národní měny se v případě soudního řízení provádí podle hodnoty jednotek zvláštních práv čerpání v den vynesení rozsudku. Přepočtení jednotek zvláštních práv čerpání na národní měny se u smluvní strany, jež je členem Mezinárodního měnového fondu, provede podle metodiky přepočtu, kterou používá Mezinárodní měnový fond pro svoje operace a transakce ke dni vynesení rozsudku. Přepočtení jednotek zvláštních práv čerpání na národní měny se u smluvní strany, jež není členem Mezinárodního měnového fondu, provede podle metodiky, kterou určí tento stát. Ty státy, které nejsou členy Mezinárodního měnového fondu a jejichž zákony nedovolují použít ustanovení uvedená v předešlém odstavci, mohou v době ratifikace Úmluvy nebo přístupu k ní nebo kdykoli později prohlásit, že hranice odpovědnosti dopravce uvedené v bodě 10.8 písm. a) se stanovují pevnou částkou ve výši 500.000 peněžních jednotek na cestujícího při soudních jednáních na jejich územích; 62.500 peněžních jednotek na cestujícího dle bodu 10.8 písm. b); 15.000 peněžních jednotek na cestujícího dle bodu 10.8 písm. c); 250 peněžních jednotek na kilogram nákladu dle bodu 10.8 písm. d). Uvedená peněžní jednotka odpovídá šedesáti pěti a půl miligramu zlata o ryzosti devět set tisícin. Tyto částky lze převádět na příslušnou národní měnu v zaokrouhlených číslech. Přepočtení těchto částek na národní měnu se provádí podle zákonů příslušného státu.

18. Cestovní pojištění zákazníka

18.1 DELUXEA nepřebírá odpovědnost za škody na zdraví a majetku způsobené zákazníkem.

18.2 V ceně služeb není zahrnuto cestovní pojištění ani pojištění zrušení a přerušení cesty, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.

18.3 DELUXEA upozorňuje zákazníka na nutnost doplňkově uzavřít „cestovní pojištění“ kryjící rizika na cestách.

18.4 DELUXEA doporučuje zákazníkovi uzavřít „Pojištění zrušení nebo přerušení cesty“ pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od smlouvy. Toto pojištění není zahrnuto v ceně zájezdu.

18.5 Pojištění dle bodů 18.3 a 18.4 může zákazník uzavřít individuálně, nebo mu jej může zprostředkovat DELUXEA za podmínek stanovených pojišťovnou. DELUXEA je pouze zprostředkovatelem pojistné smlouvy. V případě pojistného plnění se zákazník obrací přímo na pojišťovnu.

19. Zpracování osobních údajů zákazníka

19.1 Zpracování osobních údajů a veškerá práva subjektu údajů jsou blíže specifikována v Kodexu ochrany osobních údajů zveřejněném na stránkách <https://www.deluxea.cz/files/kodex-ochrany-osobnich-udaju-spolecnosti.pdf>.

20. Upozornění na kulturní odlišnosti a podmínky v navštívených zemích

20.1 Úroveň a rychlost služeb poskytovaných personálem (hotelů, dopravců a místních společností) odpovídá místním zvyklostem a mentalitě obyvatelstva. Z těchto důvodů je nutné počítat mnohdy s menší zkušeností a pomalejším řešením požadavků, ale tato skutečnost je často vyvážena snahou a přátelským přístupem.

20.2 Kulturní a hygienické zvyklosti jsou v zemích jiných kontinentů odlišné od České republiky. Místní

hygienické předpisy jsou mnohem tolerantnější, stejně tak i zákony týkající se životního prostředí.

20.3 Ubytování – poskytnuté ubytovací služby odpovídají popisu v katalogu, v nabídkových listech a na webových stránkách DELUXEA V kategorizaci hotelů jsou mezi jednotlivými destinacemi rozdíly. I v komfortních hotelech jsou pokoje často jednoduše zařízeny. Vybavení, velikost a poloha pokojů stejné kategorie v jednom hotelu se může odlišovat. Rozdělování pokojů probíhá zásadně ze strany hotelů a DELUXEA na něj nemá vliv. V případě změny v knihování, ke kterému ve všech turistických oblastech může docházet, bude zákazník ubytován v zařízení stejné nebo vyšší kategorie. Vybavení jednolůžkového pokoje, i když je poskytován za příplatek, nemusí být zcela identické s vybavením v dvoulůžkových pokojích. Ve většině hotelů je za třílůžkový pokoj považován dvoulůžkový pokoj s přistýlkou. Přistýlka není plnohodnotná postel a může jí být pohovka, rozkládací gauč nebo lehátko. Podle mezinárodních zvyklostí musí hosté opustit pokoj dopoledne, v mnoha případech již do 10 hodin. Možnost nastěhování záleží na aktuálních podmínkách hotelu v den příjezdu, může to však být umožněno až po 14 hodině. Časný příjezd či pozdní odjezd neopravňují k delšímu používání pokoje. Rychle se rozvíjející cestovní ruch s sebou přináší stavební činnost, na kterou nemá DELUXEA vliv. Staveniště vznikají velmi rychle prakticky ze dne na den nebo je stavební činnost po delší přestávce obnovena. Ne vždy je možné získat při knihování nejaktuálnější zprávy o činnosti v hotelu a jeho okolí.

Absolutní klid najdete zejména na malých ostrovech, k větším hotelům patří i večerní zábava s restauracemi a bary, které mohou působit hluk. Architektura hotelů umožňuje zvukovou propustnost mezi jednotlivými prostory.

20.4 Klimatizací jsou vybaveny pouze hotely, u kterých je toto přímo uvedeno v popisu v katalogu. V některých zařízeních je klimatizace ovládána centrálně a její zapínání/vypínání z hlediska doby a délky zcela závisí na rozhodnutí hotelu. U hotelů nižší kategorie se může stát, že klimatizace bude v provozu pouze několik hodin denně.

20.5 Snídaně formou bufetu znamená samoobslužný výběr z většího množství potravin teplé i studené kuchyně. Nápoje včetně džusů jsou v ceně. Kontinentální snídaně (převážně v malých hotelech a guest-house) obsahuje čaj nebo kávu, pečivo, máslo a marmeládu. U obědů a večeří nejsou nápoje k jídlu zahrnuty v ceně, není-li výslovně uvedeno jinak.

20.6 Počet lehátek a slunečníků v některých hotelech nemusí odpovídat celkové kapacitě hotelu. Údaje o vzdálenosti pláží od hotelu jsou v popisu hlavního katalogu pouze orientační. Většina pláží je přístupná i místnímu obyvatelstvu. Ne všechny hotely mají bazén s čistícím zařízením a občas se může stát, že bazén bude vypuštěn z důvodů jeho údržby.

20.7 Obyvatelé exotických zemí nepoužívají vodu z vodovodu k pití a vaření. Doporučujeme zákazníkům zakoupit k tomuto účelu balenou vodu. Některé hotely poskytují na pokoji redukce do zásuvek, ale pro jistotu doporučujeme zákazníkům vzít si vlastní. V některých zemích může docházet i k občasným výpadkům zásobování vodou a elektrickou energií. S tím souvisí výpadky klimatizace.

20.8 Přes intenzivní snahy hoteliérů a místních úřadů se může v určitých obdobích vyskytovat v destinaci hmyz nebo vodní tráva – řasy. Velmi citlivým zákazníkům doporučujeme vzít si s sebou repelent v podobě spreje nebo elektrického rozprašovače do zásuvky.

20.9 DELUXEA doporučuje zákazníkům, aby měli po celou dobu zájezdu k dispozici finanční hotovost ve výši alespoň 300 \$ na jednu osobu nebo platební kartu ke krytí nákladů, které zákazníkům mohou v průběhu zájezdu vzniknout (zejména nákladů na doplňkové služby, které nejsou zahrnuty v ceně služeb, nákladů na případné lékařské ošetření apod.).

20.10 DELUXEA upozorňuje na určitá omezení návštěv historických, náboženských a jiných pamětihodností ve dnech státních svátků nebo oslav v místě pobytu.

20.11 DELUXEA upozorňuje, že při koupání v moři je třeba dát pozor na ryby a další mořské živočichy, kteří mohou znepříjemnit koupání či být potenciálně nebezpeční.

21. Zvláštní ustanovení pro zájezd se Svatebním obřadem

21.1 Zákazník se zavazuje zajistit si všechny nezbytné dokumenty pro svatební obřad řádně a včas, a to podle dokumentu „Seznámení s postupem před a po svatebním obřadu“, který zákazník obdrží od DELUXEA při podpisu Smlouvy. Zákazník se proto zavazuje potřebné dokumenty dodat podle pokynů

DELUXEA. DELUXEA nenesse odpovědnost za škody, které mohou nastat nedodržením jejích pokynů.

21.2 Zákazník odpovídá za svou dostatečnou znalost cizího jazyka, vyžadovaného pro uskutečnění svatebního obřadu. Jako minimální znalost je doporučována střední znalosti angličtiny na úrovni B1.

21.3 DELUXEA neodpovídá za neudělení povolení k sňatku místními úřady.

21.4 Zákazník je srozuměn s tím, že si musí na místě pobytu nechat ověřit oddací list apostilou.

22. Mimosoudní řešení sporů

22.1 Zákazník má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o zájezdu či ze smlouvy o zprostředkování spojených cestovních služeb. Subjektem věcně příslušným k řešení mimosoudních spotřebitelských sporů vzniklých z výše uvedených smluv je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, tel: 296 366 360. Řízení není zpoplatněno, zahajuje se na návrh zákazníka, který musí být podán nejpozději do 1 roku ode dne, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u DELUXEA poprvé. Bližší informace o tomto řízení jsou uvedeny na webové stránce České obchodní inspekce www.coi.cz.

22.2 Zákazník, který si zakoupil zboží či službu přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporů on-line. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu on-line jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

23. Závěrečná ustanovení

23.1 Smlouvy, na které se použijí tyto podmínky, se řídí českým právem.

23.2 Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto podmínek nemá vliv na platnost ustanovení smluv, na něž se tyto podmínky použijí.

23.3 Všechny spory vzniklé ze smluv, na které se použijí tyto podmínky, budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy České republiky.

23.4 Platnost těchto podmínek se vztahuje na služby poskytované DELUXEA jen tehdy, není-li DELUXEA stanoven či předem sjednán rozsah vzájemných práv a povinností jinak, a to vždy písemnou formou.

23.5 Uzavřením smlouvy zákazník stvrzuje, že jsou mu známy tyto všeobecné podmínky.

23.6 Písemná forma komunikace je zachována i při právním jednání učiněném elektronickými nebo jinými technickými prostředky umožňujícími zachycení jeho obsahu a určení jednatelů.

23.7 Veškerá fakta obsažená v katalogu, ceníku DELUXEA a zveřejněná na webových stránkách DELUXEA o službách, cenách a cestovních podmínkách odpovídají informacím známým v době jejich uveřejnění a DELUXEA si vyhrazuje právo jejich změny do doby uzavření Smlouvy se zákazníkem. V případě rozporu či odlišnosti informací, fotografií nebo cen v katalogu oproti webovým stránkám DELUXEA platí, resp. jsou považované za správné a aktuální informace, fotografie a ceny uveřejněné na webových stránkách DELUXEA.

Všeobecné podmínky uvedené na této straně si zákazník může při podpisu Smlouvy vyžádat v libovolné rozumně odůvodnitelné velikosti písma.