

Platnost a účinnost od 7.4.2021

**Všeobecné smluvní podmínky účasti na zájezdech** (dále jen „VSP“) cestovní kanceláře Delfin travel s.r.o.  
IČO: 27643298, se sídlem Biskupská 1754/3, Nové Město, 110 00 Praha 1, zaps. v OR vedeným u MS v  
Praze, pod sp. zn. C 121060  
(dále jen „CK“)

## **I. Úvodní ustanovení**

Tyto VSP se vztahují na prodej a realizaci zájezdů, jejichž pořadatelem je CK.

## **II. Uzavření smlouvy**

1. Smluvní vztah mezi zákazníkem a CK vzniká uzavřením smlouvy o zájezdu (dále jen „SoZ“).
2. Před uzavřením SoZ informuje CK zákazníka o tom, že jejich předmluvní komunikace směřuje k uzavření SoZ.
3. Nedílnou součástí SoZ jsou:
  - a) tyto VSP;
  - b) katalog nebo nabídkový list;
  - c) další podrobné a pro zákazníka důležité údaje, které nejsou obsaženy v SoZ nebo katalogu a které CK doručila zákazníkovi nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu.
4. SoZ je uzavřena odsouhlasením návrhu SoZ zákazníkem. Typicky půjde o souhlas vyjádřený v textu emailu.
5. Uzavřením SoZ je SoZ i účinná.
6. Bezprostředně po uzavření SoZ vydá CK zákazníkovi potvrzení o zájezdu. Text potvrzení o zájezdu má přednost před VSP i popisem zájezdu v katalogu.
7. Uzavřením SoZ zákazník prohlašuje, že:
  - a) mu byly spolu s návrhem SoZ zaslány tyto VSP, které tvoří nedílnou součást SoZ, že s těmito VSP seznámil sebe i ostatní cestující a že s nimi všichni zákazníci souhlasí;
  - b) mu byly předány informace s podrobným vymezením zájezdu;
  - c) byl informován o totožnosti provozujícího leteckého dopravce nebo dopravců, v případě, že byli již známi;
  - d) mu byl předán doklad o pojištění CK proti úpadku;
  - e) mu byl předán příslušný formulář o zájezdu dle vyhlášky č. 122/2018, o vzorech formulářů pro jednotlivé typy zájezdů a spojených cestovních služeb;
  - f) mu byly poskytnuty obecné údaje o pasových a vízových požadavcích pro cestu včetně příbližných lhůt pro vyřízení víz;
  - g) mu byly poskytnuty údaje o zdravotních požadavcích státu určení, zejména byl informován o povinnosti strpět pro účely cesty, v průběhu cesty, před návratem do vlasti nebo po návratu do vlasti RT-PCR test a/nebo Rapid Antigen test na COVID-19 nebo obdobný, karanténu nebo izolaci. Také byl informován o příbližných nákladech spojených s testy, karanténou, nebo izolací a o tom, že tyto náklady nese zákazník. Zákazník současně vzal vědomí, že zdravotní požadavky nezbytné pro účast na zájezdu se mohou v době od zakoupení zájezdu do zahájení zájezdu nebo i v jeho průběhu měnit. Změna zdravotních požadavků na cestu není podstatnou změnou SoZ a nezakládá právo zákazníka na odstoupení od SoZ bez povinnosti platit odstupné nebo právo na slevu z ceny zájezdu.
  - h) mu byl předán kontakt na místního zástupce pořadatele;
  - i) je oprávněn SoZ uzavřít, a to nejen za sebe, ale také za osoby, které jej k uzavření SoZ zřejmě zmocnily. Pokud zákazník uzavírá SoZ v plné moci za jiné osoby, odpovídají za splnění povinností tyto osoby a on za splnění jejich závazku ručí. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch třetích osob, odpovídá za splnění povinností ze smlouvy on, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací. Pokud zákazník uzavírá SoZ ve prospěch osoby mladší 18 let, prohlašuje, že je jejím zákonným zástupcem, případně, že disponuje jejím souhlasem, nebo souhlasem jejího zákonného zástupce, pokud souhlas nezletilého není dostatečný.
8. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve SoZ uvedeno jinak, poznávací a turistické zájezdy CK nejsou vhodné pro osoby s výrazně omezenou schopností pohybu.
9. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve SoZ uvedeno jinak, jsou služby delegáta, resp. průvodce poskytovány v českém nebo slovenském jazyce.
10. Není-li v podrobném vymezení zájezdu nebo ve SoZ uvedeno jinak, jsou služby delegáta, resp. průvodce poskytovány až v destinaci.

11. Nebude-li zákazník před uzavřením SoZ informován jinak, musí počítat s tím, že pro účely nastoupení na zájezd bude vyžadován RT-PCR test a/nebo Rapid Antigen test na COVID-19 nikoli starší 72 hodin a další RT-PCR test a/nebo Rapid Antigen test na COVID-19 bude vyžadován v destinaci, při tranzitu zpět a po návratu do místa zahájení zájezdu. Nebude-li zákazník před uzavřením SoZ informován jinak, musí počítat s karanténou po návratu do místa zahájení zájezdu.
12. Pokud zákazník uzavírá SoZ za či ve prospěch třetích osob, odpovídá jako spoludlužník za splnění všech závazků těchto osob, včetně včasné úhrady ceny zájezdu a předání potřebných informací.

### III. Podrobné pokyny a doklady pro cestu

1. CK doručí zákazníkovi nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu podrobné pokyny pro cestu. Jedná se o údaje, které jsou pro cestu důležité, zejména údaje o plánovaných časech odjezdu, popřípadě o lhůtách k odbavení, plánovaných časech zastávek, dopravním spojení a příjezdu, a které nebyly zákazníkovi předány před uzavřením SoZ. Ve stejné lhůtě předá CK zákazníkovi nezbytné stvrzenky, poukázky a přepravní doklady, zejména letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. Je-li SoZ uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní CK uvedené povinnosti již při uzavření SoZ.

### IV. Úhrada ceny objednaných služeb (zájezdu):

1. Cena zájezdu je celková cena, která je stanovena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých případných dalších nákladů. Nelze-li další náklady přiměřeným způsobem vyčíslit před uzavřením SoZ, uvede CK druh dalších nákladů, jež mohou zákazníkovi vzniknout. Cena zájezdu je uvedena v katalogu a je potvrzena ve SoZ. Případné slevy vyhlášené CK po datu sjednání SoZ nezakládají právo zákazníka na slevu.
2. Cena zahrnuje vše, co je ve SoZ uvedeno výčtem. Všechny ostatní ve SoZ neuvedené služby cena nezahrnuje. Pokud program poznávacího zájezdu předpokládá čerpání služeb (např. návštěva muzeí a jiných objektů, výlety lodí, lanovkou apod.), které nejsou zahrnuty ve výčtu zahrnutém v ceně zájezdu, platí tyto služby zákazník na místě v místní měně. Informace o těchto cenách dostane zákazník s podrobnějším programem zájezdu. Tyto informace nelze považovat za závazné a mohou se odchýlit od skutečného stavu.
3. Cena zájezdu nezahrnuje cestovní pojištění i pokud je cestovní pojištění uvedeno na SoZ. Jedná se o zprostředkování služby, která není službou cestovního ruchu a není součástí zájezdu.
4. Cena zájezdu a cena dalších objednaných doplňkových služeb je uvedena v SoZ, resp. potvrzení, včetně DPH.
5. Zákazník se zavazuje zaplatit cenu zájezdu takto:
  - a) zálohu ve výši 50 % celkové ceny zájezdu, plus celkovou cenu cestovního připojištění (pokud má zákazník sjednáno u CK), a to do tří pracovních dní od uzavření SoZ.
  - b) doplatek celkové ceny zájezdu nejpozději 30 dní před zahájením zájezdu.
6. V případě neuhrazení doplatku ceny má CK právo odstoupit od SoZ. Vyřazený zákazník bude v tomto případě písemně vyzooměn a přijatá záloha snížená o odstoupné dle článku X. mu bude vrácena. Nezaplacení doplatku nenahrazuje oznámení o odstoupení od SoZ.
7. Platba se provádí v hotovosti nebo převodem/vkladem na účet Delfin travel s.r.o., číslo 2109997149/2700 vedený u UniCredit Bank v České republice. Při převodu prostředků je nutné u každé platby uvádět variabilní symbol = číslo Smlouvy o zájezdu zákazníka uvedený v záhlaví SoZ. Zákazníková povinnost je splněna dne, kdy CK finanční plnění obdrží.

### V. Změna smlouvy

1. CK si vyhrazuje právo k provedení nepodstatných změn ve svých smluvních závazcích. Změnu je CK povinna zákazníkovi oznámit v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem. Nepodstatné změny nezakládají právo zákazníka odstoupit od SoZ. O nepodstatnou změnu se jedná také v případě změny pasových a vízových požadavků pro cestu nebo změny zdravotních požadavků pro čerpání zájezdu. Nepodstatná změna nezakládá zákazníkovi právo na poskytnutí slevy.
2. Nutí-li vnější okolnosti CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí služeb cestovního ruchu, nebo nemůže-li CK splnit zvláštní požadavky zákazníka nebo chce-li CK zvýšit cenu podle čl. V. o více než osm procent, navrhne CK zákazníkovi změnu smlouvy. Zvýšení ceny o více jak 8 % dává zákazníkovi právo odstoupit od SoZ bez zaplacení odstoupného. Pokud zákazník neodstoupí od SoZ do pěti dnů, má se za to, že se změnou SoZ souhlasí. Společně s předložením návrhu na změnu smlouvy předloží CK zákazníkovi a) dopad navrhovaných změn na cenu zájezdu, b) lhůtu, v níž může

- zákazník odstoupit od smlouvy, c) důsledky pro zákazníka, neodstoupí-li od SoZ včas a d) údaje o případném náhradním zájezdu a jeho ceně.
3. Změny časů odjezdu nebo příjezdu ve SoZ jsou považovány za významné, pokud by jejich změny způsobily zákazníkům značné nesnáze nebo další náklady.
  4. Jestliže se v situaci podle V.2. v důsledku změny SoZ sníží jakost nebo náklady zájezdu, má zákazník právo na přiměřenou slevu.
  5. Hlavní náležitosti zájezdu jako např. celková cena zájezdu, způsob platby, nejnižší počet osob nutný k uskutečnění zájezdu a lhůtu, během níž může CK odstoupit od SoZ nebo výše odstoupného lze měnit pouze s výslovným souhlasem zákazníka.
  6. Pokud požaduje změnu smlouvy zákazník, pokusí se mu CK vyjít v rámci možností vstříc. V případě zrušení některých objednaných služeb nebo snížení počtu služeb může být zákazník povinen uhradit procenta z ceny. Pokud změna vede nutně k rozšíření o další poskytované služby (např. neobsazené lůžko = příplatek za jednolůžkový pokoj), je zákazník povinen tyto služby doplatit.
  7. Změna smlouvy je závazná, dojde-li k potvrzení změny jak ze strany CK tak ze strany zákazníka prostřednictvím textové komunikace, a to buď v listinné podobě nebo prostřednictvím mailové komunikace.

## **VI. Podmínky hromadné přepravy (letecké a další):**

1. Letecká přeprava je zajišťována charterovými lety smluvních leteckých společností, příp. jejich pravidelnými linkami. U leteckých zájezdů je první a poslední den určen k přepravě zákazníků do cílové destinace, nikoli k vlastní rekreaci. Příletem do místa určení po půlnoci nedochází ke zkrácení pobytu a není důvodem k poskytnutí slevy z ceny zájezdu. Dojde-li vlivem povětrnostních nebo technických podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností nezaviněných cestovní kanceláří ke změně odletu, odletového či příletového místa, mezipřistání, zpoždění, změně letecké společnosti nebo typu letadla apod., neodpovídá CK za případné škody, které by mohly zákazníkovi tímto vzniknout. Případná odškodnění zákazník řeší s leteckým přepravcem v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, v jeho aktuálním znění, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké přepravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení, nebo významného zpoždění letů. Veškeré náhrady a škody a případné újmy uplatňuje cestující přímo u letecké společnosti, která přepravu zajišťovala.
2. Jednotlivá místa v letadle jsou přidělována cestujícím leteckou společností a CK nemůže předem zaručit přidělení konkrétního zvoleného místa zákazníkem, pokud si to zákazník nevymínil ve SoZ. Z tohoto důvodu doporučujeme dostavit se na letiště 2 hodiny před plánovaným odletem a požadavky uplatnit u personálu odbavovací přepážky.
3. Předpokádané časy odletu a příletu jsou uvedeny v pokynech k odletu.
4. Dojde-li v průběhu letecké přepravy k poškození, vykradení či ztrátě zavazadla, je nutné, aby cestující tuto skutečnost nahlásil ihned po příletu příslušnému pracovišti na letišti, kde bude sepsán reklamační protokol (tzv. PIR report), nezbytný pro další jednání s leteckou společností, která zajišťovala přepravu (sepíše v reklamační kanceláři - ještě v tranzitním prostoru!). Reklamační protokol je vždy potřebný při uplatnění náhrady škody, nebo dohledání zavazadla. Nároky z poškození, vykradení či ztráty zavazadla zákazník uplatňuje přímo u leteckého přepravce. Lhůta pro podání reklamace ztraceného nebo jinak poškozeného zavazadla u letecké společnosti je do sedmi dnů ode dne letu, na kterém příslušná újma nastala. Je nutné uschovat ústřížek palubní vstupenky. Přepravní řád letecké společnosti je účastníkům k dispozici na [www.dovolenaproseniory.cz](http://www.dovolenaproseniory.cz) a na [www.delfintravel.cz](http://www.delfintravel.cz).
5. Zákazník je povinen si zajistit všechny potřebné cestovní doklady a povolení, tedy např. cestovní pas, víza (nejsou-li zahrnuty v ceně zájezdu), pojištění vozu při vlastní dopravě atd.

## **VII. Ubytování:**

1. Při ubytování v hotelu probíhá rozdělování pokojů vždy ze strany hotelu a CK na něj nemá vliv.
2. Ve většině hotelů je za třílůžkový a čtyřlůžkový pokoj považován dvoulůžkový s přistýlkou/přistýlkami. Přistýlkou může být pohovka, rozkládací či upravitelný gauč, palanda nebo lehátko. U více jak dvoulůžkových pokojů je třeba počítat s menším prostorem na pokoji.
3. Veškeré závady a nedostatky v ubytování hlásí zákazník buď delegátovi CK nebo, není-li přítomen, na recepci, kde obdržel klíče od pokoje.
4. CK se snaží maximálně vyhovět individuálním požadavkům zákazníků (např. požadavky na ubytování pokojů vedle sebe v hotelu, požadavky na pokoj s výhledem na moře u kapacit, u kterých to není uvedeno výslovně v katalogu, požadavky na ubytování v nižším/vyšším patře apod.). Ne vždy je CK

schopna kvůli objektivním možnostem těmto požadavkům vyhovět. Pokud si tuto vlastnost zájezdu zákazník nevymínil ve SoZ, nezakládá nesplnění tohoto nezávazného přání právo na slevu.

5. Ve všech destinacích platí obecně uznávané pravidlo, že pokoje mají být hosty zpravidla uvolněny v den odjezdu do 10:00 hod. Hotel v některých případech nabízí možnost využití pokoje i po této době až do odletu, resp. odjezdu (ve většině případů pak za poplatek). Za tuto službu hradí zákazník poplatek na místě přímo v ubytovacím zařízení. Podobně je tomu i s nárokem na ubytování ihned po příjezdu do hotelu (kdy nárok na ubytování vzniká zpravidla do 17:00 hod.).
6. Kategorizace hotelů přidělenými (\*) je vždy v rámci limitu dané kategorizace, takže dva hotely stejné kategorie (\*) mohou mít různou úroveň. V hotelech mohou být některé pokoje jednodušeji zařízeny, vybavení však vždy odpovídá popisu v katalogu.
7. V jednotlivých zemích platí různá kritéria pro přiřazení kategorie hotelům a ubytovacím zařízením, není tedy možné standardy v různých zemích porovnávat.

### **VIII. Právo zákazníka na postoupení a změnu smlouvy**

1. Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník SoZ postoupit. Změna v osobě zákazníka je vůči CK účinná, doručí-li jí zákazník o tom včas oznámení v textové podobě spolu s prohlášením nového zákazníka, že s uzavřenou SoZ souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň 7 dnů před zahájením zájezdu.
2. Skutečné náklady CK na změnu smlouvy (změna hotelu, změna termínu, změna osoby) jsou 500,- Kč/osoba a spočívají v hodnotě práce zaměstnance provádějící změnu cestovních služeb, tzv. překnihování. Další náklady jako např. náklady za změnu letenky CK zákazníkovi doloží.
3. Zákazník a nový zákazník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení doplatku ceny zájezdu a k úhradě jakýchkoli dodatečných nákladů, které CK v souvislosti se změnou v osobě zákazníka vzniknou.

### **IX. Odstoupení od smlouvy**

1. Zákazník má právo před započítáním zájezdu od smlouvy odstoupit vždy, avšak CK jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost. S výjimkou situací podle čl. IX.5. je zákazník povinen uhradit CK odstupné podle čl. X. a CK je povinna mu bezodkladně, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch snížené o odstupné.
2. Zákazník podstatně porušuje svou povinnost zejména tím, že ani na výzvu nezaplatí zálohu, doplatek nebo celou cenu zájezdu, nedostaví se včas na místo odjezdu, nedodrží opakovaně pokyny vedoucího zájezdu nebo jinak závažně narušuje průběh cesty nebo pobytu.
3. Cestovní kancelář má právo zrušit zájezd, jestliže před jeho zahájením nebude dosaženo minimálního počtu účastníků zájezdu. Minimální počet osob je u charterových leteckých zájezdů 120. U poznávacích, sportovních a ostatních zájezdů je konkrétní minimální počet uveden v aktuálním katalogu CK, nebo na webových stránkách [www.dovolenaproseniory.cz](http://www.dovolenaproseniory.cz) či [www.delfintravel.cz](http://www.delfintravel.cz). O zrušení zájezdu z uvedeného důvodu je CK povinna informovat zákazníka nejpozději ve lhůtě a) 20 dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících déle než šest dní, b) sedm dní před zahájením zájezdu v případě cest trvajících 2 až 6 dní, c) čtyřicet osm hodin před zahájením zájezdu v případě cest trvajících méně než dva dny.
4. Cestovní kancelář má právo zrušit zájezd, pokud jí v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti.
5. Zákazník není v souvislosti s odstoupením od SoZ povinen platit CK odstupné v těchto případech:
  - a) vnější okolnosti nutí CK podstatně změnit některou z hlavních náležitostí cestovních služeb zahrnutých v zájezdu;
  - b) CK nemůže splnit zvláštní požadavky zákazníka, které přijala;
  - c) v místě určení cesty nebo pobytu nebo v 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;
  - d) CK odstoupila od SoZ poté, co zrušila zájezd pro nedosažení minimálního počtu účastníků;
  - e) CK odstoupila od SoZ poté, co jí v plnění závazku bránilo nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámila zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.
6. CK je v těchto případech povinna zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od SoZ, vrátit veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch. V situaci podle písm. c, d), a e) nevzniká CK vůči zákazníkovi povinnost k náhradě škody.

7. Účinky odstoupení od SoZ nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

## X. Odstupné (storno)

1. Pro stanovení výše odstupného se vychází z ceny zájezdu podle čl. IV.2. nesnížené o slevy, dále z počtu dnů mezi odstoupením od SoZ a počátkem zájezdu, vše při zohlednění skutečných nákladů CK. Začátkem zájezdu se rozumí začátek poskytování služeb cestovního ruchu zahrnutých do zájezdu. Výše odstupného za každou osobu činí
  - a) **10 % ceny**, odstoupí-li v době od **podepsání smlouvy do 90 dnů** před prvním dnem čerpání služeb zájezdu,
  - b) **30 % ceny**, odstoupí-li v době od **89 do 60 dnů** před prvním dnem čerpání služeb zájezdu,
  - c) **50 % ceny**, odstoupí-li v době od **59 do 46 dnů** před prvním dnem čerpání služeb zájezdu,
  - d) **75 % ceny**, odstoupí-li v době od **45 do 30 dnů** před prvním dnem čerpání služeb zájezdu,
  - e) **100 % ceny**, odstoupí-li v době od **29 dnů** před prvním dnem čerpání služeb zájezdu.

V každém z výše uvedených případů (a-e) je zákazník též povinen uhradit celou výši ceny cestovního připojištění (pokud má sjednáno prostřednictvím CK).

2. Pokud se zákazník v den odjezdu k odjezdu nedostaví, odjezd zmešká nebo bez předchozího odstoupení od SoZ zájezd nečerpá, má CK právo na odstupné ve výši plné ceny zájezdu.
3. Do délky časového období pro výpočet odstupného se započítává i den, kdy došlo ke stornování zájezdu. Nezapočítává se však den zahájení zájezdu.
4. Pokud zákazník již na základě SoZ provedl úhradu nebo její část a CK vzniklo právo na odstupné, budou vzájemné pohledávky započteny. CK případně zákazníkovi vrátí dosud zaplacenou úhradu sníženou o odstupné, nebo zákazník neprodleně doplatí CK rozdíl mezi odstupným a částkou, kterou dosud uhradil, podle toho, která z pohledávek bude vyšší.
5. Na žádost zákazníka CK výši odstupného zdůvodní.

## XI. Práva z vadného plnění a reklamační řád

1. CK odpovídá za řádné poskytnutí zájezdu. Zájezd má vadu, není-li některá ze služeb cestovního ruchu zahrnutá do zájezdu poskytnutá v souladu se SoZ.
2. Má-li zájezd vadu, je zákazník povinen ji vytknout CK bez zbytečného odkladu, ideálně na místě samém. Zákazník zároveň určí přiměřenou lhůtu k odstranění vady, ledaže CK odmítne vadu odstranit nebo je zapotřebí okamžité nápravy. Zákazník má právo vytknout vadu též prostřednictvím zprostředkovatele prodeje zájezdu, v kterékoli provozovně CK, v jejím sídle a dále i prostřednictvím delegáta, resp. pověřeného zástupce v zahraničí.
3. Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Promlčecí lhůta pro právo zákazníka na slevu je dva roky.
4. CK odstraní vadu zájezdu, ledaže to není možné, anebo odstranění vady vyžaduje nepřiměřené náklady s ohledem na rozsah vady a hodnotu dotčených cestovních služeb. Neodstraní-li CK vadu v určené lhůtě, má zákazník právo odstranit vadu sám a požadovat náhradu nezbytných nákladů. Jde-li o podstatnou vadu, může zákazník odstoupit od SoZ bez zaplacení odstupného.
5. Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu, nabídne CK bez dodatečných nákladů pro zákazníka vhodné náhradní řešení, pokud možno stejné nebo vyšší jakosti než jaké bylo sjednáno ve SoZ, aby zájezd mohl pokračovat; to platí i v případech, kdy je návrat zákazníka do místa odjezdu uskutečněn jiným než sjednaným způsobem. Je-li navrhované náhradní řešení nižší jakosti, než jakou určuje SoZ, poskytne CK zákazníkovi přiměřenou slevu. Zákazník může navrhované řešení odmítnout pouze tehdy, není-li srovnatelné s tím, co bylo ve SoZ sjednáno, nebo není-li poskytnutá sleva přiměřená. V této situaci je CK povinna, pokud zájezd zahrnuje přepravu, poskytnout zákazníkovi bez zbytečného odkladu a bez dodatečných nákladů pro zákazníka rovnocennou přepravu do místa odjezdu, nebo do jiného místa, na němž se smluvní strany dohodly.
6. Nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných okolností zajistit návrat zákazníka v souladu se SoZ, nese CK náklady nezbytné na ubytování, pokud možno v rovnocenné kategorii, a to nejvýše za tři noci na jednoho zákazníka. Toto omezení se nevztahuje na osoby s omezenou schopností pohybu a na osoby, které potřebují zvláštní lékařskou pomoc za předpokladu, že CK sdělily své zvláštní potřeby alespoň 48 hodin před zahájením zájezdu.

7. CK je povinna zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
8. CK se zavazuje vyřídit reklamaci nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění nebo ode dne skončení zájezdu v případě, že reklamace byla uplatněna na zájezdu a nebyla vyřešena na místě.

## **XII. Pomoc v nesnázích**

1. Ocitne-li se po zahájení zájezdu zákazník v nesnázích nebo nelze-li v důsledku nevyhnutelných a mimořádných událostí zajistit návrat zákazníka v souladu se SoZ, poskytne CK zákazníkovi neprodleně pomoc, zejména tím, že mu:
  - a) sdělí údaje o zdravotních službách, místních úřadech a konzulární pomoci;
  - b) je nápomocna se zprostředkováním komunikace na dálku;
  - c) pomůže najít náhradní cestovní řešení.
2. Zavinil-li si zákazník nesnáze sám, může CK za svou pomoc požadovat přiměřenou náhradu skutečně vynaložených nákladů.

## **XIII. Odpovědnost za škodu a újmu**

1. Zákazník je za všech okolností povinen počínat si tak, aby předcházel vzniku škody nebo újmy své, dalších zákazníků, CK a jejich obchodních partnerů. V souladu s uvedeným pravidlem by zákazník například neměl nastoupit na zájezd, jeví-li známky nakažlivé nemoci.
2. CK odpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena tím, že ona nebo její dodavatelé porušili své povinnosti. Ani tehdy však neodpovídá za škodu a újmu, která byla způsobena zákazníkem, třetí osobou, která není spojena s poskytováním služeb, nebo mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli CK.
3. Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je ČR vázána, omezení výše náhrady škody, hradí CK škodu jen do výše tohoto omezení. Povinnost CK hradit škodu je omezena na trojnásobek celkové ceny zájezdu, s výjimkou zaviněné škody nebo újmy způsobené na zdraví.
4. Vznikla-li CK škoda porušením povinnosti zákazníkem, např. porušením povinnosti dodržovat právní předpisy nebo opatření poskytovatelů služeb, porušením povinnosti být pojištěn pro případ nákazy COVID-19, karantény nebo izolace, je zákazník povinen tuto škodu nahradit. Jde například o náklady vzniklé v souvislosti s pomocí nemocnému nebo zraněnému zákazníkovi, s řešením ztráty jeho cestovních dokladů, zajištěním dopravy a ubytování navíc, poškozením ubytovacích prostor nebo dopravního prostředku.

## **XIV. Další povinnosti zákazníků**

1. Zákazník je mimo jiné povinen:
  - a) mít platný cestovní doklad splňující požadavky k návštěvě cílových států a území; sdělit CK s dostatečným předstihem číslo cestovního pasu, se kterým pojedete na zájezd, a pokud tak neučiní, uhradit případné vícenáklady v důsledku toho vzniklé;
  - b) aktivně se informovat o změnách pasových, vízových a zdravotních požadavků země určení;
  - c) být pojištěn pro případ nákazy COVID-19, karantény nebo izolace;
  - d) dodržovat právní předpisy navštívených států;
  - e) dodržet místo nástupu, které CK sdělil;
  - f) dbát pokynů vedoucího zájezdu, dodržovat stanovený program a v případě individuálního programu informovat vedoucího zájezdu o své plánované trase (vedoucí mu má právo v případě nedostatečné zkušenosti nebo výbavy tuto trasu i zakázat);
  - g) předložit souhlas zákonného zástupce v případě, že se zájezdu účastní osoba mladší 18 let bez jeho doprovodu a u osob mladších 15 let zajistit doprovod a dohled dospělého účastníka v průběhu zájezdu;
  - h) v případě, že CK zajišťuje víza, poskytnout zástupci CK údaje z cestovního pasu v termínu určeném CK;
  - i) chovat se během zájezdu v souladu s kulturními zvyklostmi navštívené země a jednat tak, aby nepoškozoval a negativně neovlivňoval přírodu a okolní prostředí.
2. Zákazník, se kterým je SoZ uzavřena, je povinen zajistit, aby uvedené povinnosti splnili všichni zákazníci uvedení na SoZ, kteří se zájezdu účastní.

## **XV. Povinné smluvní pojištění proti úpadku**

1. CK uzavřela ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 159/1999 Sb. pojistnou smlouvu o pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře s pojišťovnou UNIQA, a.s., Evropská 136/810, 160 12 Praha 6. Na základě této pojistné smlouvy vzniká zákazníkovi právo na plnění v případech, kdy CK z důvodu svého úpadku zákazníkovi:
  - a) neposkytne dopravu z místa pobytu v zahraničí do ČR, pokud je tato doprava součástí zájezdu;
  - b) nevrátí zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil; nebo
  - c) nevrátí rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.
2. CK doporučuje zákazníkům, aby si pro účely krytí nákladů spojených s ukončením závazku se SoZ (pojištění storno) nebo nákladů na pomoc zahrnujících repatriaci v případě úrazu, nemoci nebo smrti (cestovní pojištění) sjednali odpovídající pojištění. Pojištění pro případ nákazy COVID-19 je povinné. Toto pojištění lze sjednat též prostřednictvím CK, a to u UNIQA pojišťovny a.s.

## **XVI. Ochrana osobních údajů**

1. Zákazník je srozuměn s tím, že CK je oprávněna pro účely plnění SoZ a za účelem plnění zákonných povinností zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, nezbytné pasové údaje v rozsahu SoZ, bankovní spojení, bydliště, příp. jiná kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní spojení, číslo letu, PNR kód rezervace letu, příp. údaje o alergiích, lécích a jiných zdravotních potížích, pokud mu je zákazník dobrovolně sdělí. Všechny osobní údaje budou uloženy pouze po dobu stanovenou zákonem, případně po dobu nezbytně nutnou.
2. Pro účely plnění SoZ budou informace uvedené v čl. XVI.1. v nezbytném rozsahu poskytnuty též dodavatelům CK (zejména hotelům, přepravním společnostem, průvodcům). Identifikační údaje o těchto dodavatelích jsou uvedeny zejména ve SoZ, pokynech k zájezdu, případně je obdrží zákazník nejpozději během zájezdu. Pokud se zájezdová destinace nachází mimo země Evropského hospodářského prostoru, bere zákazník na vědomí, že jeho osobní údaje budou poskytnuty příjemcům osobních údajů v této třetí zemi (zejména hotelům a zahr. partnerům) či v jiné třetí zemi (zejména leteckým společnostem). Informace o tom, zda existuje rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně osobních údajů při předání osobních údajů do třetí země, poskytne CK na žádost zákazníka.
3. Zákazník bere na vědomí, že CK bude zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mailová adresa za účelem zasílání obchodních sdělení. Obchodní sdělení je CK oprávněna zasílat formou SMS, MMS, e-mailem, poštou či sdělovat telefonicky. Proti zasílání obchodních sdělení může zákazník vznést kdykoliv námitku, a to buď na adrese CK nebo e-mailem zasláným na e-mail: [marketing@delfintravel.cz](mailto:marketing@delfintravel.cz). V tomto případě nebude CK zákazníkovi dále zasílat obchodní sdělení, ani jinak zpracovávat jeho osobní údaje zákazníka pro účely přímého marketingu.
4. Zákazník může souhlasit, zejména zaškrtnutím políčka ve SoZ, ale i jiným prohlášením, s tím, že CK bude pořizovat fotografie a videozáznamy jeho osoby během zájezdu a k použití těchto fotografií a videozáznamů v rámci propagačních materiálů CK, a to jak v hmotné podobě, tak na webových stránkách.
5. Výše uvedená ustanovení čl. XVI. platí přiměřeně i ve vztahu k osobám, v jejichž prospěch zákazník SoZ uzavřel (spolucestující). Uzavřením SoZ zákazník prohlašuje, že je oprávněn souhlasit za spolucestující osoby udělit, a to ať už na základě smluvního či jiného zastoupení.
6. Zákazník bere na vědomí, že jako subjekt údajů má zejména následující práva:
  - a) Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů může kdykoliv odvolat, a to podáním zasláným CK, a to buď na adresu CK nebo e-mailem zasláným na e-mail: [marketing@delfintravel.cz](mailto:marketing@delfintravel.cz).
  - b) Požadovat od CK přístup k osobním údajům týkajících se jeho osoby, jejich opravu nebo výmaz, popř. může požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, vznášet námitky proti zpracování osobních údajů, jakož i práva na přenositelnost údajů.

- c) Požadovat, aby CK omezila zpracování jeho osobních údajů, pokud (I.) zákazník popírá přesnost svých osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby správce ověřil přesnost jeho osobních údajů; (II.) zpracování jeho osobních údajů bylo protiprávní, ale nepožádá o výmaz osobních údajů, ale o omezení jejich použití; (III.) CK již nepotřebuje jeho osobní údaje pro účely zpracování, ale zákazník je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých nároků; nebo (IV.) zákazník vznesl námitku proti zpracování svých osobních údajů, a to do doby než bude ověřeno, zda oprávněné důvody CK převažují nad oprávněnými důvody zákazníka. Pokud bylo omezeno zpracování osobních údajů zákazníka, mohou být jeho údaje zpracovány, s výjimkou uložení, pouze s jeho souhlasem.
- d) Právo podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů.
- e) Získat od CK kdykoliv potvrzení, že jeho osobní údaje jsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, je CK povinná mu na žádost poskytnout následující informace a vydat mu kopii zpracovávaných osobních údajů: (I.) účel zpracování; (II.) kategorie osobních údajů, které zpracovává, (III.) příjemci nebo kategorie příjemců, kterým jeho osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny; (IV.) plánovaná doba, po kterou budou jeho osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá ke stanovení této doby; (V.) existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se zákazníka nebo omezení jejich zpracování a vznést námitku proti tomuto zpracování; (VI.) právo podat stížnost u dozorového úřadu; (VII.) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.

## **XVII. Závěrečná ustanovení**

1. Smluvní vztah mezi CK a zákazníkem se řídí českým právem.
2. Případná neplatnost jednotlivých ustanovení těchto VSP nemá vliv na platnost ustanovení SoZ, na něž se tyto VSP použijí.
3. V případě sporu vzniklého v souvislosti se SoZ má zákazník, který je spotřebitelem, právo na jeho mimosoudní řešení u České obchodní inspekce. Podrobné informace o podmínkách mimosoudního řešení sporu jsou uvedeny na [www.coi.cz](http://www.coi.cz).
4. Zákazník, který si zakoupil zájezd přes internet a je spotřebitelem, může k řešení vzniklého sporu využít platformu pro řešení sporu online. Podrobnější informace o podmínkách řešení sporu online jsou uvedeny na <http://ec.europa.eu/odr>.

**Telefonní kontakt CK Delfin travel: 00420 222 937 627**

**Tyto VSP jsou účinné od 7.4.2021.**